

Ciclo 4

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 4

D16. Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

D17. Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório (Produto 3.1 do TDR)

D18. Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento

D19. Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários

Relatório da Oficina de Design 4

Planejando para avançar em cidadania e gestão



Resumo Executivo

O Ciclo de Trabalho 4, “*Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento*”, marca uma importante fase de transição do projeto de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

Os três primeiros Ciclos de Trabalho tiveram como propósito a apropriação e realização de pesquisas e análises que proporcionaram uma compreensão sobre como o cidadão cearense utiliza ou gostaria de utilizar os serviços que serão oferecidos no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Neste quarto ciclo, o conceito de “usuários” foi ampliado, englobando também os servidores públicos que operam a plataforma – como se o foco de uma lente tivesse sido ajustado e, agora, tornou-se possível olhar, analisar e compreender as necessidades e problemas dessas pessoas enquanto usuárias de um sistema ao qual dedicam diversas horas de seus dias para atender da melhor maneira possível os cidadãos cearenses.

Ao resolver as dificuldades processuais e operacionais do dia a dia de trabalho dos servidores, os maiores beneficiados serão os cidadãos, uma vez que os servidores poderão trabalhar de forma mais simplificada e voltando sua atenção e conhecimento para atividades que realmente demandem esse foco, fazendo com que muito mais cidadãos possam ser atendidos.

Para a elaboração do produto “*Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência*”, a Caiena enviou a campo uma equipe composta por três especialistas em mapeamento de processos e um designer que,

ao longo de uma semana, visitaram diferentes Órgãos e Secretarias do Governo do Estado conversando com os ouvidores e atendentes. Como resultado, apresenta-se o que foi aprendido sobre os atuais processos de trabalho de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

A seguir, como conteúdo do produto “*Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório*”, a mesma equipe de mapeamento identificou e sistematizou as oportunidades de melhorias em diferentes aspectos dos processos de trabalho atuais.

No produto seguinte, “*Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento*”, também desenvolvido pela equipe de mapeamento de processos, a atenção foi voltada para os processos relacionados à plataforma e todas as outras ferramentas paralelas utilizadas pelos Órgãos e Secretarias para suprir necessidades específicas de trabalho que a plataforma atual não supre.

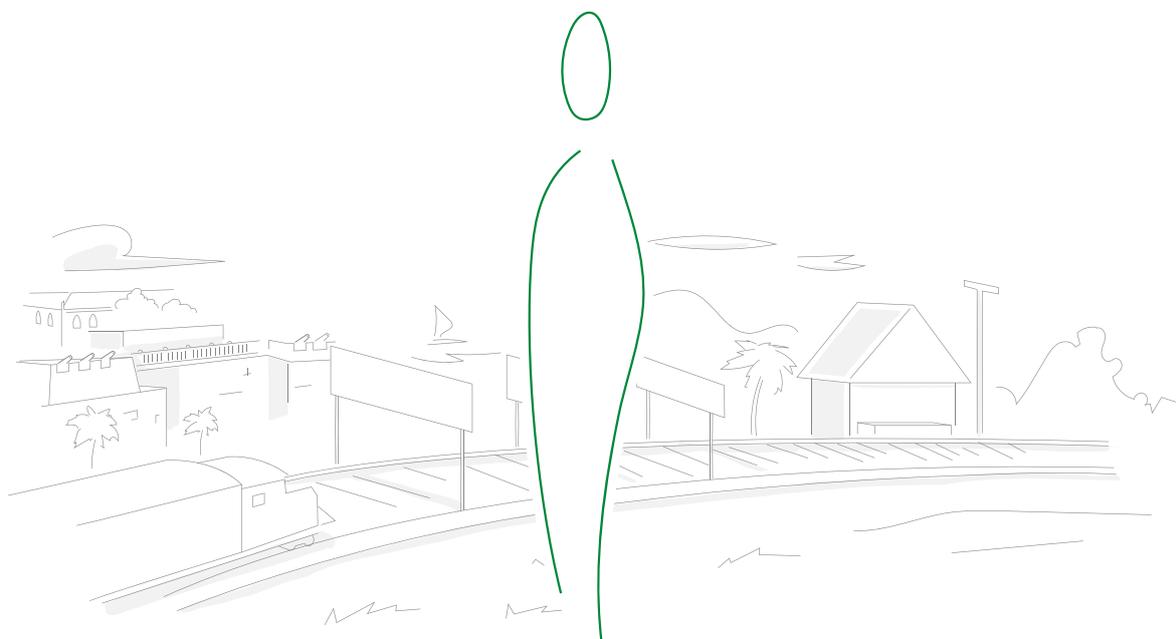
Para o produto “*Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários*”, a equipe de design da Caiena preparou um documento contendo as abordagens sugeridas para monitoramento contínuo e isolado por meio de seis ferramentas de avaliação.

Por fim, os produtos “*Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 4*” e “*Relatório da Oficina de Design 4*” apresentam uma síntese das principais realizações durante todo o ciclo e das atividades desenvolvidas durante a oficina deste ciclo, respectivamente.

Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 4	7
Resumo executivo	9
Introdução	9
Planejamento do Ciclo de Trabalho 4	10
Produtos da presente entrega	11
Critérios de aceite	11
Conclusões e próximos passos	12
D16. MAPA DOS PROCESSOS ATUAIS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA	15
Introdução	17
Plataformas SOU e SIC	19
Análise	19
Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU	23
Fluxo do processo atual do ciclo de vida de um pedido na Plataforma SIC	24
Portal da Transparência	25
Análise	25
Fluxo do processo atual do Portal da Transparência	27
Central 155	28
Análise	28
Secretaria da Educação	31
Análise	31
Secretaria das Cidades	32
Análise	32
Secretaria da Saúde	35
Análise	35
Fluxo do processo atual de ouvidoria da SESA	38
Polícia Militar do Estado do Ceará	39
Análise	39
Fluxo do processo atual de ouvidoria da PMCE	40
Companhia de Água e Esgoto do Ceará	41
Análise	41
Fluxo do processo atual de ouvidoria da CAGECE	43
Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social	44
Análise	44
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará	46
Análise	46
Fluxo do processo atual de ouvidoria da ARCE	49
Secretaria da Fazenda	50
Análise	50
Departamento Estadual de Trânsito do Ceará	51
Análise	51
Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará	53
A metodologia de acompanhamento e monitoramento do PPA	53
Aprofundamento da etapa de acompanhamento	54
Aprofundamento da etapa de monitoramento	55
Audiências públicas de acompanhamento do plano: a participação do cidadão no processo	56
D17. REMODELAGEM DE FLUXO DE NEGÓCIO, INCLUSIVE COM DESCRIÇÃO DESSE NOVO FLUXO MEDIANTE RELATÓRIO (PRODUTO 3.1 DO TDR)	57
Introdução	59
Classificação das oportunidades de melhoria	60
Plataformas SOU/SIC	61
Oportunidades de melhoria	61
Funcionalidades para gestão de demandas dentro do órgão	63
Proposta de novo fluxo de processos	65

Portal da Transparência e Plataforma SIC	66
Oportunidades de melhoria	66
Proposta de novo fluxo de processos	67
Central 155	68
Oportunidades de melhoria	68
Secretaria da Educação	71
Oportunidades de melhoria	71
Secretaria das Cidades	72
Oportunidades de melhoria	72
Secretaria da Saúde	73
Oportunidades de melhoria	73
Proposta de novo fluxo de processos	74
Polícia Militar do Estado do Ceará	75
Oportunidades de melhoria	75
Companhia de Água e Esgoto do Ceará	77
Oportunidades de melhoria	77
Proposta de novo fluxo de processos	78
Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social	78
Oportunidades de melhoria	78
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará	80
Oportunidades de melhoria	80
Proposta de novo fluxo de processos	80
Secretaria da Fazenda	81
Oportunidades de melhoria	81
Departamento Estadual de Trânsito do Ceará	81
Oportunidades de melhoria	81
Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará	82
Sugestões de melhoria às etapas de acompanhamento e monitoramento	83
Sugestões de melhoria ao processo participativo de elaboração do PPA	83
D18. RELATÓRIO CONTENDO ACERVO DE SISTEMAS, DADOS, INFORMAÇÕES E PLATAFORMAS PASSÍVEIS DE INTEGRAÇÃO E REAPROVEITAMENTO	85
Secretaria da Saúde	87
Companhia de Água e Esgoto do Ceará	87
Agência Reguladora do Estado do Ceará	87
Central de Teleatendimento 155	88
Departamento Estadual de Trânsito	89
Matriz de sistemas passíveis de integração ao SPRC	89
Oportunidades de integração	90
Oportunidades de reaproveitamento	91
D19. MODELO DE MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO DOS USUÁRIOS	93
1. Introdução	95
2. Modelo de monitoramento da experiência dos usuários	96
2.1. Monitorando a experiência durante o desenvolvimento	98
2.2. Monitorando a experiência após o desenvolvimento	99
2.3. Proposta de indicadores para monitoramento	99
Conclusão	102
Referências	103
RELATÓRIO DA OFICINA DE DESIGN 4	105
Introdução	107
A dinâmica	108
Conclusão	110
Anexos	111
Fluxos criados pelos participantes da Oficina de Design 4	111
PLANEJANDO PARA AVANÇAR EM CIDADANIA E GESTÃO	117



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 4

Resumo executivo

O presente relatório sistemático do Ciclo de Trabalho 4 visa descrever resumidamente o planejamento das atividades da equipe mobilizada para os mapeamentos dos processos. O Ciclo foi executado em conformidade com o estabelecido no Plano de Trabalho Revisado, além das melhorias e requisições adicionais feitas na reunião de retrospectiva, na cerimônia de entrega do Ciclo 3 e nas reuniões e contatos regulares, presenciais, por internet e telefone entre as equipes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e da Caiena. Compreende-se que sejam especialmente valiosos os fluxogramas (identificados e propostos) contidos no presente Relatório de Produto (4), além do Modelo de Monitoramento da Experiência de Uso dos Usuários (DI9). Sua plena compreensão e validação por parte da equipe da CGE tornarão mais sólidas as bases dos trabalhos de design e desenvolvimento que se iniciam a partir do Ciclo de Trabalho 5. É oportuno destacar a coincidência do período do Ciclo de Trabalho 4 com a data comemorativa do Dia do Ouvidor, quando a especialista em Ouvidoria da Caiena para o projeto, Luciana Zaffalon, pôde apresentar uma palestra para cidadãos, autoridades e, principalmente, profissionais das Ouvidorias presentes na solenidade que ocorreu no 16 de março, na sede do Governo do Ceará.

Introdução

Como de praxe e partindo do estabelecido no Plano de Trabalho Revisado do projeto, incluindo as proposições que surgiram nas oficinas e foram validadas pela equipe da Caiena, para o Ciclo 4 foi mobilizado o time de mapa de processos e de Design da Caiena, que continha profissionais especializados em engenharia de produção, administração de empresas e design. Antes da ida a campo, com visitas e reuniões com lideranças da CGE e de ouvidorias do Estado, a coordenação do projeto definiu em conjunto com a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS) quais as secretarias e os órgãos deveriam ser priorizados para os trabalhos.

Nas demais frentes, que se caracterizam por serem de desenvolvimento e aprofundamento contínuos, ocorreram avanços importante também. Seguindo uma sugestão da CGE, o blog agora possui organização mais intuitiva na parte de documentos e arquivos, a fim de facilitar e tornar mais intuitiva a navegação pelos visitantes da página, especialmente quando se busca por produtos entregues e artefatos relacionados a oficinas específicas, entre outros.

A equipe de Design da Caiena, em conjunto com a Assessoria de Comunicação da CGE, mantém reuniões via web semanais, nas quais são acordadas as postagens nas redes sociais e mobilização para os diferentes propósitos relacionados ao projeto. Pela ocasião do Dia do Ouvidor (16 de março), cuja semana foi contemplada por acontecimentos programados pelo Estado do Ceará, a presença em Fortaleza da especialista em Ouvidoria da Caiena, Luciana Zaffalon, permitiu não somente a apresentação de uma palestra magna no evento do Dia do Ouvidor, no auditório principal do Palácio da Abolição, quanto a participação especial em entrevistas para a TV Assembléia e a Rádio O Povo/CBN para falar sobre o projeto e sobre a relevância da Ouvidoria para a melhoria do setor público.

Destacamos, também, que durante o Ciclo de Trabalho 4 iniciaram-se as atividades relacionadas ao curso de Ruby oferecido aos profissionais de tecnologia da informação da CGE.

Planejamento do Ciclo de Trabalho 4

Entre os dias 1 e 3 de março, período de início do ciclo, a Caiena e a CGE definiram, via telefone e Skype, os locais prioritários para o recebimento da equipe de mapeamento de processos.

De 6 a 10 de março, a equipe da Caiena esteve presente em campo para realização do trabalho de mapeamento. Os responsáveis por essa tarefa foram os profissionais Aparecido Simões Schmidt (Engenheiro de Produção), Paulo Latância (Designer), Jairo Ramos (Administração) e José Roberto Montilha (Cientista da Computação).

A programação das visitas, com secretarias e órgãos preliminarmente definidos para os trabalhos de campo foi a seguinte:

- Segunda-feira, 6 de março: Mapeamento CGE, Secretaria das Cidades (SCidades), Secretaria da Educação (SEDUC);
- Terça-feira, 7 de março: Central 155, Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), Polícia Militar do Estado do Ceará (PMCE);
- Quarta-feira, 8 de março: Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), Departamento Estadual de Trânsito (Detran), Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE);
- Quinta-feira, 9 de março: Secretaria da Saúde (SESA); Secretaria da Fazenda (SEFAZ).

Datas, secretarias e órgãos efetivamente visitados*:

Dias da semana	Período da manhã		Período da tarde	
	Dupla 1	Dupla 2	Dupla 1	Dupla 2
Segunda-feira, 06/03/2017	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado		Secretaria de Educação	Secretaria das Cidades
Terça-feira, 07/03/2017	Central 155 (Canindé/CE)	SESA / Hospital do Coração Messejana	Central 155 (Canindé/CE)	PM-CE
Quarta-feira, 08/03/2017	ARCE	CAGECE	Detran	SSPDS
Quinta-feira, 09/03/2017	SESA	-	SEFAZ	-
Sexta-feira, 10/03/2017	CGE	-	Reunião de alinhamento	

Produtos da presente entrega

D16. Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;

D17. Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório (Produto 3.1 do TDR);

D18. Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento;

D19. Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários;

* Os relatórios contidos no presente documento referentes à SEPLAG foram elaborados a partir do levantamento de informações por email e telefone, ou seja, não houve visita presencial ao órgão.

Critérios de aceite

- a) Mapa de processos atual organizado e sistematizado.

Status: Mapas construídos e fazendo parte do presente relatório.

- b) Novo mapa de processos sugerido, validado pelos profissionais da CGE e grupos de interesse

Status: Aguardando Termo de Análise da CGE.

- c) Modelo de monitoramento da experiência dos usuários especificado, contendo indicadores e metodologia para preencher os indicadores

Status: Modelo apresentado (ver parte específica no presente Relatório) definindo as abordagens de monitoramento contínuo e isolado com seis métodos distintos de acompanhamento e avaliação.

Conclusões e próximos passos

A imersão e a transferência de conhecimento feita pela equipe da CGE para a equipe multidisciplinar de mapeamento de processos da Caiena permitiu organizar e estruturar as informações e fluxos sobre dados, ciclo das manifestações na CGE e nas estruturas governamentais escolhidas para trabalho *in loco*.

Até o momento, o acervo acumulado é constituído pelos aprofundamentos dos ciclos de trabalho anteriores com:

- 1) Os dados secundários e primários (pesquisa etnográfica e WEB);
- 2) Oficinas de ciclo de trabalho e reuniões regulares entre equipes Caiena e CGE;
- 3) O inventário sobre as estruturas do parque tecnológico da CGE em hardware, software, linguagens e recursos humanos;
- 4) As análises comparativas com outras unidades federativas em termos de número de visitas e seus qualificadores (tempo de permanência média, páginas por visita e dados harmonizados em indicadores por 100 mil habitantes);
- 5) Uma primeira experiência de análise e classificação automática de dados das manifestações com uma taxa de acerto de pouco mais de 59%, o que mostra um potencial para atingir, após refinamentos, 80%.

Esse acervo agora se constitui como uma matéria-prima para que os times da Caiena i) de Design, com seus profissionais de *user experience*, design, comunicação e ii) de tecnologia da informação, com seus engenheiros e cientistas da computação, dêem início aos protótipos e programações.

Apesar de nessa fase o papel dos especialistas ficar menos evidente, a relevância deles segue central. São eles que apontarão os parâmetros de comparação, além das referências legais e

operacionais para o **Ciclo de Trabalho 5 - Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.**

Nesse quinto Ciclo que se inicia na semana de 20 a 24 de março, um desafio essencial é o de oferecer uma experiência de uso, mesmo que em versão teste/protótipo, que deixe usuários e profissionais do setor público das ouvidorias e SIC acostumados com o status atual, satisfeitos e não assustados com as mudanças.

Tanto a próxima cerimônia de entrega, quanto o evento público (em um formato de oficina ou outro a ser definido) serão distintos de tudo o que se tem feito até então. A presença do usuário será mandatória e as equipes da Caiena estarão atentas para permitir as melhorias, adequações e incrementos dos desenvolvimentos. E, tanto quanto possível, em espaços que melhor reproduzam condições e situações realistas para os usuários.

Nesse sentido, o papel estratégico dos profissionais de comunicação será ainda mais importante, porque contribuirá tanto na linguagem dos protótipos quanto na adequada leitura e observação das reações e da experiência de uso. O blog, que funciona também como um repositório dos pontos altos do projeto, poderá ser utilizado para apresentar a taxonomia a ser desenvolvida.

Contratualmente são apenas dois os produtos a serem entregues:

D20. Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade (Produto 3.4 do TDR);

D21. Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Embora o ciclo seja composto por apenas esses dois produtos, sua extensão impacto serão marcantes para o desenvolvimento do projeto.

Apesar dos dois produtos do Ciclo 5 serem entregáveis de design de interfaces e desenvolvimento, serão entregues documentações detalhando todas as funcionalidades e telas implementadas.

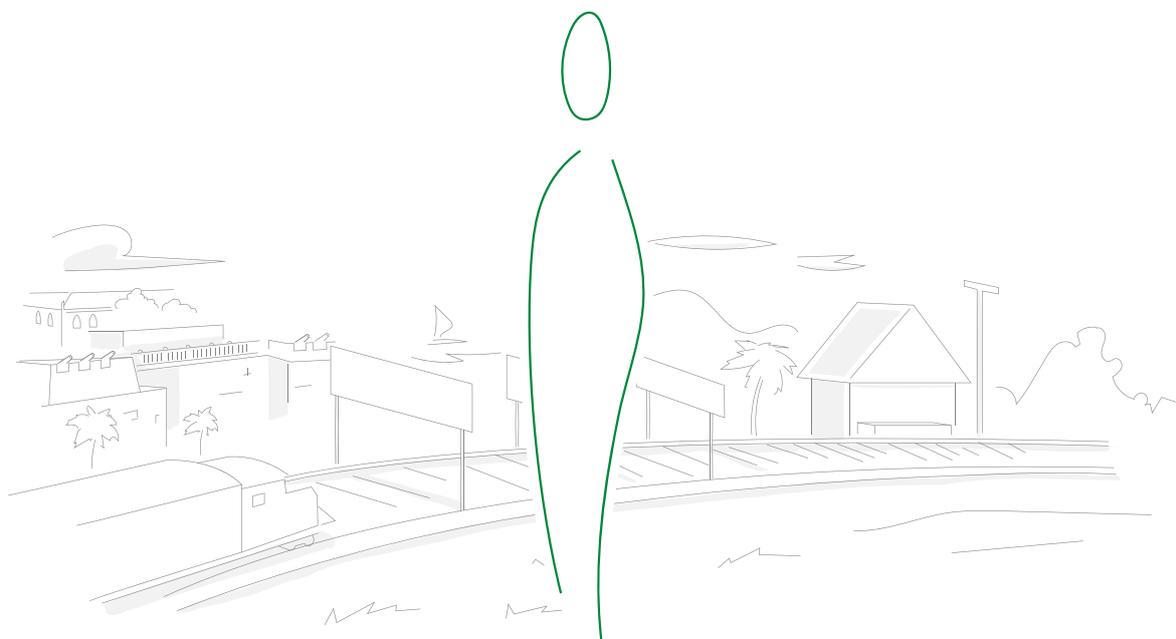
Vale destacar os objetivos do Ciclo de Trabalho 5, conforme descrição no Plano de Trabalho Revisado:

- Implementar a estrutura organizacional da Ouvidoria e Acesso à Informação, com base nos marcos legais estabelecidos no Estado do Ceará;
- Implementar funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação, como: abertura de chamados, acompanhamento e indicadores de efetividade no atendimento;

- Implementar mecanismo de autenticação e permissão de usuários;
- Implementar mecanismo básico para acesso à informação;
- Implementar as funcionalidades conforme os padrões de acessibilidade estabelecidos no eMAG.

E os critérios de aceite:

- Os usuários devem poder abrir e acompanhar seus chamados;
- Permitir aos usuários da CGE e demais instâncias do Estado receberem e gerenciarem chamados;
- Atribuir status específicos aos chamados;
- Permitir um canal de interação entre o usuário e o servidor responsável pelo chamado;
- Criar a estrutura organizacional do Estado no que se refere à Ouvidoria e Acesso à Informação;
- Criar perfis básicos de usuários e mecanismo de autenticação;
- Funcionalidades testadas por amostras de usuários finais;
- Receber e sistematizar os *feedbacks* dos usuários;
- Padrões de acessibilidade do eMAG implementados.



D16.
MAPA DOS PROCESSOS
ATUAIS DE OUVIDORIA,
ACESSO À INFORMAÇÃO E
TRANSPARÊNCIA

Introdução

Para o início da fase de coleta de informações sobre os processos da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, parte integrante do ciclo de trabalho (CT) 4 do projeto de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, a equipe de mapeamento de processos da Caiena, composta pelos especialistas José Montilha, Aparecido Schmidt e Jairo Ramos, com o apoio do designer Paulo Latancia, reuniu-se em 06/03/2017 com os integrantes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE): Jean Lopes, Tiago Peixoto, Larisse Moreira, Italo Brígido e Ivanilza para conhecer, em linhas gerais, o funcionamento da Plataforma SOU/SIC e do Portal de Transparência do Governo do Estado do Ceará. Nessa ocasião, traçou-se as estratégias e definiu-se a agenda de trabalho da equipe de mapeamento de processos da Caiena durante a semana de trabalho, na coleta de informações.

Após a definição da agenda de trabalho, estabeleceu-se que os trabalhos de coleta de informações para mapeamento dos processos relacionados à Plataforma SOU/SIC abordaria uma lista de órgãos determinados pela equipe da CGE, incluindo a Secretaria das Cidades, a Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE), a Secretaria de Educação (SEDUC), a Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará (CAGECE), a Secretaria da Fazenda (SEFAZ), a Secretaria de saúde (SESA), a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), a Polícia Militar do Estado do Ceará (PMCE), a Central de teleatendimento 155, o Departamento Estadual de Trânsito (Detran-CE) e a SEPLAG (Secretaria do Planejamento e Gestão*).

A partir desta definição, a equipe de mapeamento de processos da Caiena se dividiu em duplas de trabalho e visitou cada um dos órgãos descritos, tendo contato com os ouvidores setoriais e outros responsáveis pelo processo de acolhimento, tratativa e retorno de informação às manifestações dos cidadãos cearenses aos órgãos de ouvidoria do Estado.

* Os relatórios contidos no presente documento referentes à SEPLAG foram elaborados a partir do levantamento de informações por email e telefone, ou seja, não houve visita presencial ao órgão.

Dias da semana	Período da manhã		Período da tarde	
	Dupla 1	Dupla 2	Dupla 1	Dupla 2
Segunda-feira, 06/03/2017	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado		Secretaria de Educação	Secretaria das Cidades
Terça-feira, 07/03/2017	Central 155 (Canindé/CE)	SESA / Hospital do Coração Messejana	Central 155 (Canindé/CE)	PM-CE
Quarta-feira, 08/03/2017	ARCE	CAGECE	Detran	SSPDS
Quinta-feira, 09/03/2017	SESA	-	SEFAZ	-
Sexta-feira, 10/03/2017	CGE	-	Reunião de alinhamento	

O intuito das conversas em cada um dos órgãos era observar detalhes sobre o funcionamento da Plataforma SOU/SIC, as interfaces com outros sistemas de apoio (outros sistemas informatizados) e, principalmente, oportunidades de melhorias no funcionamento da Plataforma SOU/SIC, que visam facilitar ao cidadão realizar suas manifestações aos órgãos públicos do Governo do Estado do Ceará. Paralelamente a isso, essa busca de melhorias intencionava também aprimorar os trâmites internos relacionados à operação/realização das atividades inerentes à Plataforma SOU/SIC em busca de simplificação de atividades e ganho de tempo que resultam em um atendimento mais rápido, eficaz e assertivo ao cidadão cearense.

Após uma semana de reuniões com as equipes setoriais, que incluiu uma visita à Central de teleatendimento ao Cidadão (Telefone 155), no município de Canindé/CE, o time de mapeamento de processos obteve informações relevantes para possibilitar que as equipes de desenvolvimento de sistemas informatizados e de interface e experiência do usuário da Caiena possam tornar essas atividades mais interativas e funcionais aos cidadãos.

Em relação às visitas, algumas das conclusões da equipe foram:

Pontos fortes:

- Pró-atividade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará ao buscar melhorias para um sistema que já é bem conceituado pelos usuários e funciona como modelo para outros poderes;
- Pró-atividade dos ouvidores setoriais e suas equipes ao utilizar todos os recursos e conhecimentos disponíveis para proporcionar o melhor atendimento possível ao cidadão cearense;
- Certificação do escopo de Fomento ao Controle Social conforme requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2008;
- O Portal da Transparência e o SIC estão bem sistematizados por todos os órgãos e secretarias, seguindo o padrão definido pela CGE.

Pontos de atenção e oportunidades:

- Devido à existência de sistemas informatizados complementares que funcionam em paralelo à Plataforma SOU/SIC, a equipe sugere a integração das diversas plataformas, conforme possível, para otimizar a operação, tal como a sua gestão;

- Em virtude de uma dificuldade no acompanhamento das manifestações que são encaminhadas para e/ou compartilhadas com outros órgãos, torna-se necessária a implantação de métodos mais efetivos para o gerenciamento operacional;
- Grande variedade de particularidades envolvendo diversos órgãos em relação à Plataforma SOU, o que torna a atuação de cada um deles ímpar, requerendo cuidados específicos;
- Há uma lacuna na integração de todas as bases de dados correspondentes aos sistemas e canais de acesso dos cidadãos junto à rede de ouvidorias do governo do Estado do Ceará, o que dificulta a análise crítica consolidada dos canais de interação com o cidadão, uma vez que não são gerados relatórios e estatísticas relativas às bases integradas.

Plataformas SOU e SIC

Análise

Na página de entrada do portal CGE existem opções de navegação para Ouvidoria (SOU) ou Sistema de Informação ao Cidadão (SIC). Essa mesma página ainda divulga o canal de acesso via telefone 155 e provê o link para o Portal da Transparência. Neste portal, também é possível acompanhar a situação da manifestação através de protocolo e senha fornecidos no processo de abertura pelo cidadão. Uma vez salva a manifestação pelo cidadão, o sistema encaminha uma notificação por e-mail ao Ouvidor setorial.

Três vezes por semana, as equipes da Célula de Ouvidoria e da Assessoria de Comunicação da CGE monitoram as Redes Sociais para checar demandas provenientes desses meios, abrindo a manifestação a partir dos dados obtidos.

Em cada Secretaria, existe um Ouvidor e um responsável pelo SIC, sendo que este último é subordinado ao coordenador do Comitê Setorial de Acesso à Informação do órgão ou entidade em questão.

Constatou-se que os principais canais de acesso do cidadão à Ouvidoria ou ao processo de solicitação de informações são: 155, Redes Sociais, e-mail, portal (<http://www.ouvidoria.ce.gov.br>), carta e interação pessoal/presencial.

As manifestações são classificadas ou reclassificadas de acordo com critérios pré-estabelecidos e podem ser de rotina ou de "última instância", quando nenhum outro canal operacional funcionou adequadamente (ex.: *denúncias por desvio de conduta de policiais* são normalmente feitas por meio do canal 181, mas também podem ser encaminhadas diretamente pelo 155, da Ouvidoria).

Por Decreto, o prazo para responder ao cidadão é de quinze dias corridos, podendo ser prorrogado por mais quinze. No entanto, isso somente ocorre quando o cidadão realiza seu acesso pelos canais de entrada SOU. Passado o prazo de quinze dias, são realizadas cobranças ao órgão envolvido, solicitando uma posição. A extensão do prazo de resposta deve ser aprovada pelo Secretário do órgão por intermédio de um e-mail trazendo um botão que, se pressionado, realiza a prorrogação diretamente no SOU. Um novo Decreto está sendo elaborado para aumentar esse prazo para 20+10 dias. Para o sistema SIC, o prazo de resposta é de 20+10 dias. Esses prazos não levam necessariamente em consideração a urgência ou a prioridade do caso. É importante ressaltar que a Ouvidoria não é um serviço de emergência, pois existem canais próprios para esse tipo de encaminhamento. No âmbito da ouvidoria, quem solicita a prorrogação de prazo é o ouvidor, já no procedimento do SIC, a responsabilidade é da área competente que recebeu a manifestação.

Após o encerramento da manifestação no Sistema, o cidadão que a registrou pode participar da pesquisa de satisfação. Contudo, apenas cerca de 10% a 15% das pessoas respondem à pesquisa. Essa amostra pode ser tendenciosa, pois normalmente os cidadãos que respondem de maneira voluntária são aqueles que estão muito satisfeitos ou muito insatisfeitos.

Ao abrir uma manifestação, o cidadão declara o meio por onde quer receber o retorno: e-mail, carta, telefone ou pelo próprio sistema quando a abertura é feita pela internet. Quando a manifestação é classificada como anônima, ainda assim é solicitado um endereço de e-mail para resposta (sem obrigatoriedade de preenchimento e, quando é preenchido, fica invisível para os operadores do sistema). O anonimato ou sigilo da manifestação independem do seu tipo, mas da vontade do cidadão.

Para solicitar uma informação na plataforma SIC, o cidadão precisa fornecer algum documento de identificação (preferencialmente CPF/CNPJ, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, mas também podendo ser outro documento, como RG). Caso opte por fornecer o CPF/CNPJ, os dados pessoais do solicitante ficarão registrados no sistema e serão preenchidos automaticamente em uma segunda visita, caso ele preencha o mesmo CPF/CNPJ utilizado na primeira visita. Se o usuário optar por fornecer outro documento que não seja CPF/CNPJ, será necessário o preenchimento manual de todas as informações pessoais nas próximas visitas à plataforma. Já na plataforma SOU, não há obrigatoriedade no fornecimento de documento de identificação como forma de desburocratizar o processo.

Uma nova senha sempre será gerada pelo SOU ou SIC para cada manifestação aberta pelo cidadão.

Quando o cidadão faz sua manifestação pelo 155, ele recebe um número de protocolo e senha por parte do atendente para que a manifestação possa ser acompanhada por internet (sistema, e-mail e redes sociais) e também por telefone, bem como de forma presencial.

O Protocolo e a senha sempre deverão ser utilizados pelo cidadão para acompanhamento das manifestações abertas por ele, independente do canal de acesso utilizado. São extraídas estatísticas dos índices de resolubilidade, como, por exemplo, o percentual de manifestações resolvidas dentro do prazo de 15+15 dias corridos (SOU) ou 20+10 dias corridos (SIC).

Quando a transferência do chamado de um Órgão para o outro é feita após três dias corridos (ou cinco, de acordo com o novo Decreto), o órgão pode recusar o redirecionamento e uma nova manifestação é aberta no sistema. Neste caso, encaminha-se uma explicação ao cidadão.

Outros relatórios podem ser extraídos do sistema ou a partir de sua base de dados, tais como: índice de transferência em até três dias (extraído diretamente a partir da base de dados), tempo de resposta setorial e tempo de resposta total. Em casos de denúncias dirigidas à Ouvidoria da CGE, toda a íntegra da manifestação e seus anexos são analisados pela célula de Ouvidoria antes de sua transferência ao órgão responsável.

As denúncias têm restrição de acesso para assegurar a privacidade e o sigilo. Existe uma Comissão Permanente de Apuração de Denúncia, que realiza uma triagem nesse tipo de manifestação e atua principalmente quando há conflito de interesse na apuração, que geralmente são denúncias contra um ouvidor ou dirigente de um órgão.

O tipo de manifestação inserido pelo cidadão pode ser reclassificado pela CGE e pelas ouvidorias setoriais. Um Decreto deverá definir com maior objetividade cada tipo de manifestação, tais como denúncias, elogios, reclamações, solicitações de serviços, sugestões etc.

Com o objetivo de avaliar o desempenho das ouvidorias setoriais, realiza-se uma classificação das ouvidorias de acordo com a demanda de manifestações anuais: Tipo 1 (até 300), Tipo 2 (de 301 a 1000) e Tipo 3 (mais de 1000).

Se o prazo de resposta não for respeitado, é enviado um e-mail formal ao dirigente do órgão e ouvidor responsável pelas demandas. Quando uma manifestação diz respeito a mais de um órgão, ela é encaminhada a todos eles simultaneamente, mas sem desmembramento no sistema, e somente é considerada respondida quando todos os órgãos tiverem fornecido resposta satisfatória. Nesse caso, se o prazo for prorrogado para um órgão, ele será prorrogado para todos, pois a manifestação não é desmembrada no sistema.

Todas as manifestações, após serem encerradas pelas Ouvidorias das Secretarias, são validadas pela equipe da CGE, que pode concordar com a resposta e encerrar o caso, ou devolver a manifestação ao órgão responsável para esclarecimentos e/ou correções.

Quanto ao Acesso à Informação (SIC), o sistema SIC permite a entrada também de CNPJ, ao contrário do sistema SOU, que aceita apenas CPF. Nesse caso, a identificação é obrigatória e existe a opção de não selecionar nenhum órgão competente. Toda solicitação de informação em que o usuário não identifica o órgão demandado é direcionada à equipe da CGE, que realizará o encaminhamento para o Órgão competente. Quando a identificação é feita por CPF, gera-se um cadastro que pode ser reutilizado. A identificação também pode ser feita utilizando o RG, mas nesse caso, não é gerado um cadastro. São permitidos anexos à solicitação de informação, caso o cidadão queira sugerir formatos específicos ou exemplificar o que está desejando.

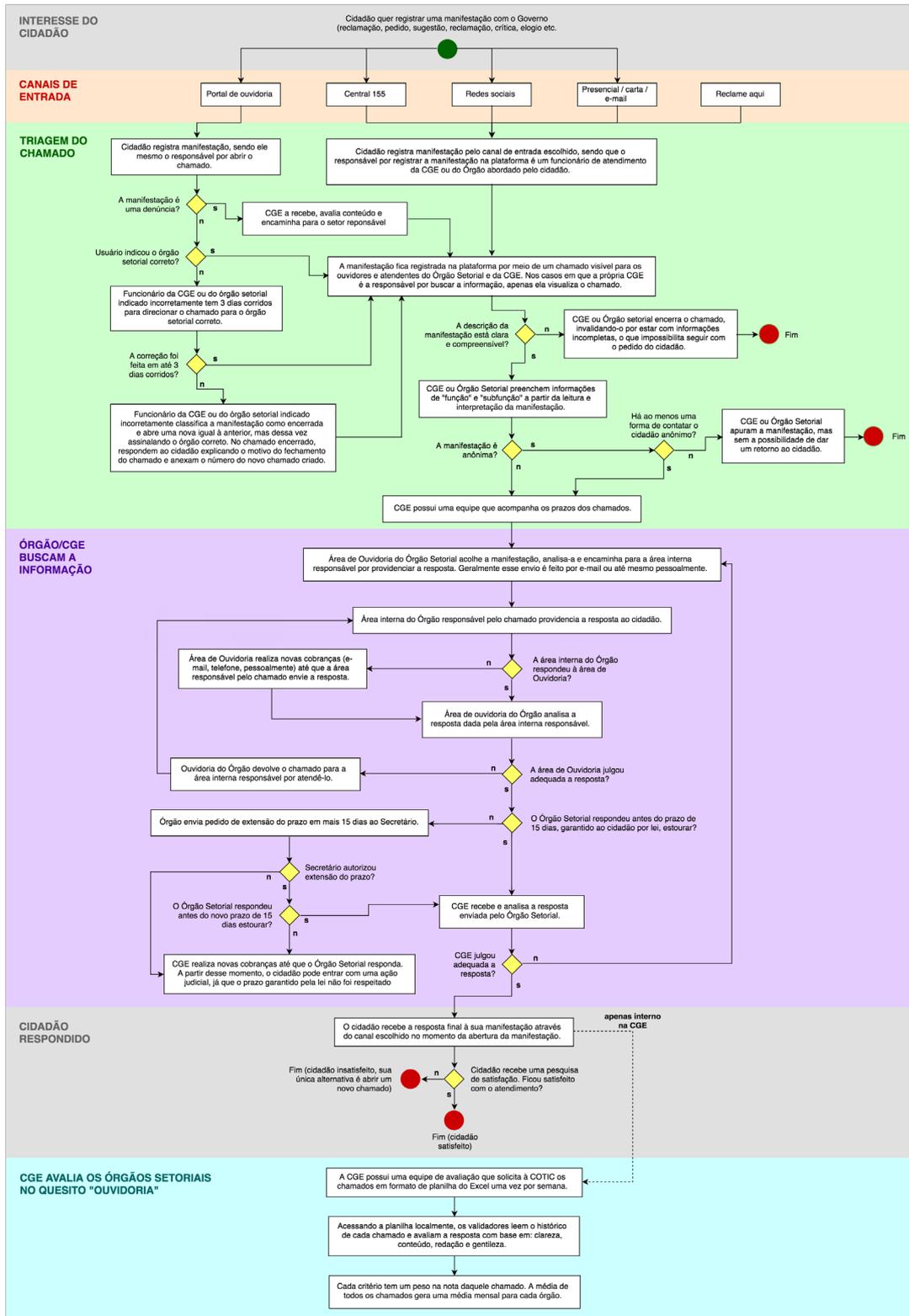
O cidadão pode solicitar mais de uma informação, mas isso não é desejável sob o ponto de vista de processo, já que dificulta bastante o acompanhamento e os controles. O Comitê Setorial de Acesso à Informação é formado por quatro pessoas. Cada órgão tem o seu comitê responsável, que desempenha um papel similar ao de um ouvidor. É este o Comitê que aprova ou não o pedido de prorrogação da solicitação recebido por e-mail. Não é claro à CGE se os Comitês Setoriais têm ou não o papel de validar as informações prestadas.

As informações podem ser classificadas em: pública, reservada, secreta e ultrassecreta. Se a informação solicitada não é considerada “pública” de acordo com a legislação, o cidadão requerente recebe resposta dizendo que a informação não pode ser fornecida, fazendo referência aos termos legais. Caso o cidadão não concorde com isso, ele pode abrir um recurso na própria plataforma SIC.

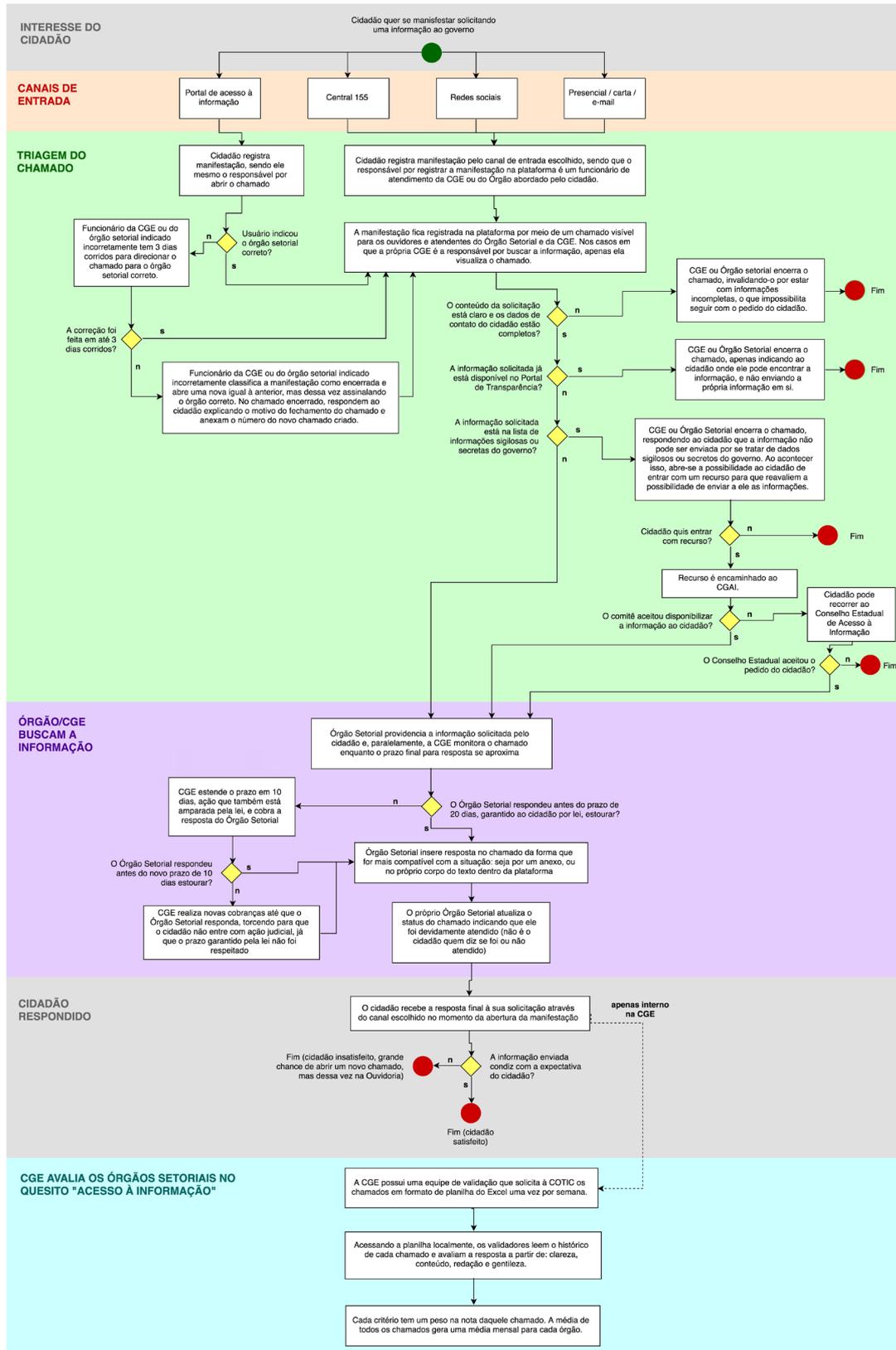
As solicitações são reencaminhadas para as secretarias/órgãos pertinentes, sendo que não existe um monitoramento sistematizado do fluxo da solicitação dentro das áreas por onde passam. A equipe de acompanhamento da CGE monitora paralelamente cada pedido de informação para que seja fechado no prazo. Os pedidos em atraso têm acompanhamento especial. Tanto no SOU quanto no SIC, não há como saber quem visualizou a manifestação e quando isso ocorreu, o que seria útil para o monitoramento e o acompanhamento dos casos, principalmente os sigilosos e anônimos.

Ao final do processo de solicitação de informação, a resposta pode ser classificada como: (1) Atendida (é encaminhada uma resposta ao cidadão) ou (2) Indeferida (é anexada a Certidão Negativa na resposta). Se indeferida, cabe recurso do cidadão no prazo de dez dias.

Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU



Fluxo do processo atual do ciclo de vida de um pedido na Plataforma SIC



Portal da Transparência

Análise

Em relação ao Portal da Transparência, o procedimento “P.CFOCS.002 - 4ª Edição (Minuta)”, Gerenciamento do Portal da Transparência, encontra-se em atualização e cobre os seguintes aspectos:

- Atualização e manutenção de consultas;
- Resposta de demandas via Fale Conosco;
- Monitoramento de Funcionamento;
- Monitoramento Estatístico de Visitas ao Portal da Transparência;
- Gerenciamento do Banco de Idéias;
- Atualização de Arquivos e Indicadores Fiscais;
- Análise de Satisfação.

Existe um processo automatizado onde cada secretaria alimenta um sistema que atualiza as informações ao CGE/Portal. Existem informações no portal que não são atualizadas de forma automática. Há uma sequência de testes realizados diariamente, cuja frequência e tipo são relatados em uma planilha. São utilizados vários fluxogramas para diferentes modelos de monitoramento executados pela CGE/SIC.

Um dos capítulos do procedimento acima, intitulado como “Monitoramento de Funcionamento”, descreve os testes realizados, bem como sua periodicidade, para a manutenção do sistema em funcionamento.

Existem as seguintes formas de entrada de informação para o Portal da Transparência:

- *Web Services*: as informações são disponibilizadas na rede pelas secretarias e/ou órgãos e carregadas automaticamente no Portal, seguindo a periodicidade pré-estabelecida para cada tipo;
- *Arquivos*: parte dos arquivos são disponibilizados via FTP, onde uma rotina automática lê e disponibiliza as informações no Portal Informações (ex.: despesas). Existem também arquivos enviados por e-mail que são disponibilizados via CMS. Esses arquivos são recebidos conforme periodicidade pré-estabelecida para cada tipo;

- *Link*: Algumas secretarias e/ou órgãos disponibilizam *links* para as suas informações. Esses *links* são colocados no Portal e direcionam o cidadão para sites fora do Portal.

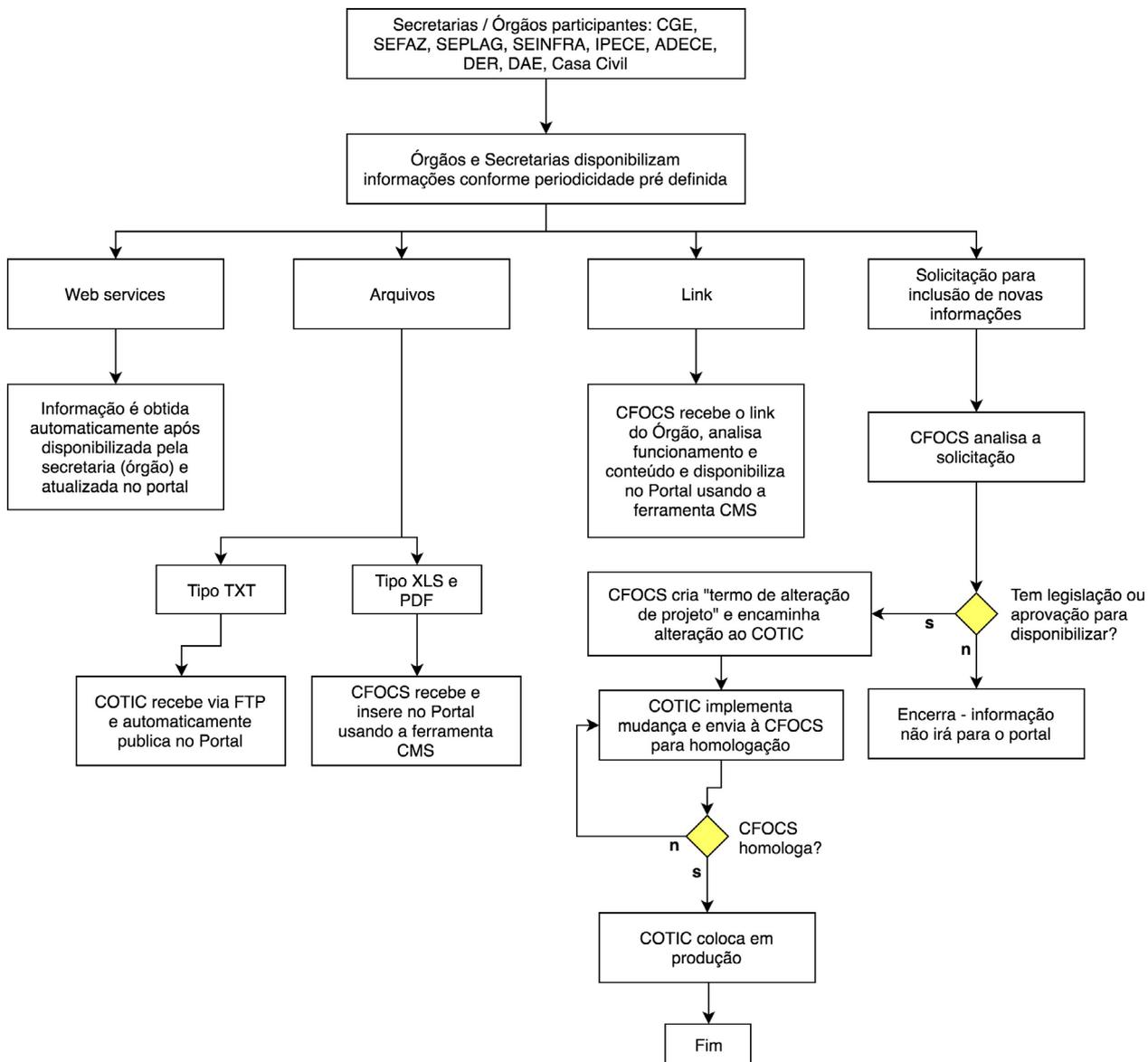
A criação/inserção de novos conteúdos ou consultas seguem um processo de gerenciamento de mudança. A solicitação da mudança passa pela aprovação da Coordenação do Portal da Transparência (CFOCS - Coordenação de Fomento ao Controle Social). Após a aprovação, a COTIC implementa a mudança e a disponibiliza para a homologação da CFOCS. Depois de homologada, a mudança é colocada em produção, ou seja, disponibilizada aos cidadãos.

Existe um documento intitulado “Especificação de Requisitos do Portal de Transparência”, que traz informação de cada *menu* presente atualmente no Portal, bem como seu método de atualização e periodicidade, além de uma descrição do conteúdo.

Uma prática bastante interessante é o Banco de Ideias, que corresponde a uma interface contida no Portal para dar ao cidadão condições de prover novas ideias ou sugestões e/ou votar nas existentes.

É realizada Pesquisa de Satisfação para cada conteúdo visitado. Nesses momentos, o cidadão tem a opção de responder se a informação foi útil ou não, dando possibilidades aos gestores do Portal de rever o conteúdo, bem como sua dinâmica e a forma de apresentação.

Fluxo do processo atual do Portal da Transparência



Central 155

Análise

A Central 155 é um canal de entrada e de retorno de manifestações de Ouvidoria e solicitações de Acesso à Informação. Na maior parte dos casos, a Central 155 apenas recebe o chamado e o encaminha ao órgão competente. Contudo, também existem manifestações que dizem respeito à própria 155. Analisamos a seguir esses dois cenários.

Central 155 como setor respondente a manifestações SOU

As manifestações que dizem respeito especificamente ao serviço de teleatendimento ao cidadão (serviço 155) são encaminhadas diretamente à Ouvidoria da CGE, já que não existe um Ouvidor dedicado ao teleatendimento para tratar suas próprias manifestações.

Seguindo o processo usual, uma vez abertas as manifestações no SOU, estas são encaminhadas à coordenação do teleatendimento com suas respectivas notificações automáticas contendo links de acesso:

- 1) ao teor da manifestação;
- 2) à tela de resposta da manifestação.

Essas manifestações são então tratadas pela coordenação do serviço de teleatendimento, que as retorna à Ouvidoria da CGE para validação. Com o objetivo de tratar as manifestações recebidas, a supervisora utiliza informações de dois aplicativos paralelos à Plataforma SOU: (1) o sistema Easy Call Visitor – Digitro e (2) o sistema S.Q.A.O., criado internamente.

Devido à estruturação do setor de teleatendimento, o trâmite interno para tratar as manifestações recebidas é simples e relativamente rápido.

Central 155 como apoio aos demais órgãos da rede de ouvidorias

O teleatendimento realizado pela Central 155 segue um *script* elaborado em 2008 que determina como proceder durante a realização do atendimento. É possível ao teleatendente visualizar os chamados em que o cidadão optou por receber retorno/resposta via telefone. Ainda em relação ao fluxo interno de um atendimento na 155, algumas observações foram feitas:

- Embora exista um funcionário de tecnologia da informação alocado na sede do 155, várias demandas relacionadas à área são encaminhadas à COTIC através de uma comunicação GESP, cujo prazo de atendimento nem sempre é satisfatório, prejudicando o atendimento ao cidadão. Este funcionário de T.I. atua somente em horário comercial (das 8h às 17h), o que é diferente do horário do serviço de teleatendimento (das 8h às 20h);

- Os campos “órgão”, “função” e “subfunção” são compreendidos de maneira subjetiva, o que permite interpretações distintas que podem gerar retrabalho (redirecionamento) e, conseqüentemente, um gasto maior de tempo de atendimento e administrativo;
- A estrutura de atendimento foi reduzida com o passar do tempo, caindo de 40 atendentes para 14. Ao mesmo tempo, a quantidade de ligações vem crescendo ano a ano. Notou-se que algumas ouvidorias setoriais não conhecem esta redução do número de atendentes;
- Foi acrescentado via GESP (COTIC) a liberdade à supervisora do serviço 155 poder inserir novas opções de “assunto” à lista de opções deste campo específico. No sistema atual, essa ação pode ser realizada apenas pelo perfil de “coordenador”;
- O serviço de teleatendimento 155 está sujeito à instabilidades – foi relatado que no mês de fevereiro uma chuva forte causou a interrupção do atendimento por um dia;
- Avalia-se (projeto já em andamento) uma mudança de matriz energética das instalações (troca de eletricidade convencional por energia solar em busca de economia e extinção de interrupções de fornecimento);
- As estatísticas de atendimento são obtidas através do sistema Digitro (ex: relatório 30101). Estas informações sobre as estatísticas são encaminhadas para a CGE. A supervisora da Central de atendimento informa que os relatórios do sistema Digitro são mais úteis à sua atividade de supervisão que os relatórios das plataformas SOU/SIC ;
- Movimento referente ao mês de fevereiro/2017:
 - Tempo médio de atendimento: 2'48"
 - Tempo médio em espera: 51" (tempo máximo de 15'52");
 - Volume de ligações recebidas: 14.752;
 - Volume de ligações atendidas 8.348 (56,59%);
 - Referente ao volume de atendimentos do ano 2016: 67% das manifestações da Plataforma SOU e 80% das solicitações de informações (SIC) foram acolhidas via teleatendimento 155.

- A divisão das atividades e pendências relacionadas ao teleatendimento é feita pela supervisora da Central, usando a sua experiência para determinar a divisão de demandas entre os teleatendentes;
- A prioridade dos teleatendentes: acolhimento de novas manifestações (em caso de fila de chamadas em espera, interrompe-se temporariamente a atividade de resposta aos cidadãos);
- O serviço de teleatendimento sujeito à fatores externos: divulgação de reportagens em diversas mídias que ocasiona picos de demanda;
- Equipe de supervisão do serviço de teleatendimento cita certa dificuldade de entendimento dos relatórios da Plataforma sobre SOU/SIC;
- A Utilização do SQAQO (já solicitada a institucionalização deste sistema), sistema desenvolvido internamente pela área de T.I. do serviço 155. O sistema permite o acompanhamento individualizado do desempenho dos atendentes. Extraí-se as informações do Sistema Dígito/SOU e compila-se no SQAQO. Ainda em relação ao acompanhamento do trabalho dos teleatendentes, a supervisora da Central ocasionalmente acompanha (escuta) ligações escolhidas aleatoriamente, ressaltando que não é possível à supervisora interferir no atendimento que está sendo acompanhado. Quando questionada sobre este acompanhamento, a supervisora justificou a importância deste trabalho, para que possa entender melhor os detalhes da atuação individual de cada teleatendente. Numa primeira escuta da Caiena na Central de Atendimento, ocorrida em dezembro de 2016, a liderança destacou que caso lhe fosse oferecida a ela a oportunidade de escolher entre contratar mais atendentes ou ter um reforço de supervisores dos atendentes, ficaria com a segunda opção em função dos avanços em qualidade que tal medida representaria.

As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes à Central 155 estão inseridas no *Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC*, nas páginas 23 e 24.

Secretaria da Educação

Análise

A Secretaria da Educação (SEDUC) segue basicamente os processos de Ouvidoria e Acesso à Informação estabelecidos pela CGE descritos anteriormente.

O Ouvidor designado para a função atua de maneira dedicada para encaminhar as manifestações recebidas pelo SOU. Uma outra pessoa se dedica exclusivamente às solicitações que chegam pelo SIC, realizando os respectivos encaminhamentos aos setores responsáveis pela resposta ao cidadão. Ambos participam de um Comitê liderado pela Secretária Adjunta da SEDUC para avaliar o conjunto de manifestações SOU e SIC encaminhadas no período, bem como o desempenho da secretaria em responder a essas solicitações de maneira adequada.

As manifestações encaminhadas pelo SOU são notificadas aos responsáveis de cada setor para que providenciem as respostas por meio do link fornecido no e-mail, o qual fica salvo após esse procedimento. Uma manifestação pode ser encaminhada a vários setores e responsáveis distintos, que devem respondê-la conjuntamente para que a manifestação seja considerada totalmente respondida e seja analisada pela Ouvidoria da SEDUC para posterior validação pela Ouvidoria da CGE. À medida em que as respostas são fornecidas por meio da janela que se abre ao clicar no link, o sistema vai contabilizando essas respostas, o que altera a cor da manifestação na tela principal para azul, demonstrando que parte das respostas já está disponível para análise pelo Ouvidor da SEDUC. Esse aspecto é considerado pela Ouvidoria da SEDUC como algo a melhorar no SOU, pois não importa quantas respostas estão disponíveis para análise, poucas ou muitas, a cor sempre ficará azul. Ela sugere algum controle complementar, como um percentual de respostas já fornecidas exibido no painel principal sem que haja necessidade de abrir a manifestação em si para poder obter essa medição.

Quanto ao SIC, o sistema não permite o envio de emails com links aos responsáveis dos setores. Portanto, o coordenador da SEDUC dedicado ao SIC precisa fazer os controles de resposta por parte desses setores de forma manual e por meio de cobranças individuais realizadas fora do sistema.

Há 20 Coordenadorias Regionais de Educação (CREDs), além de três Secretarias de Educação de Fortaleza (SEFORs), que recebem manifestações SOU e SIC por meio de notificações encaminhadas pela Ouvidoria da SEDUC.

As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes à Secretaria da Educação estão inseridas no Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC, nas páginas 23 e 24.

Secretaria das Cidades

Análise

SOU

Algumas manifestações são encaminhadas para a ouvidora mas, segundo relatos, para cerca de 10% destas manifestações, não se recebe um alerta no e-mail como acontece com as outras. Várias manifestações encaminhadas não são de competência da Secretaria das Cidades (SCidades) – elas estão divididas em dois tipos:

- a) Quando relacionadas ao Governo do estado do Ceará:

No caso da manifestação ser relacionada a outro órgão da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, a ouvidoria da SCidades redireciona internamente via Plataforma SOU para que a ouvidoria competente faça a tratativa da manifestação e responda ao cidadão.

- b) Quando não relacionadas ao Governo do Estado do Ceará:

No caso de manifestações não relacionadas a órgãos da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, a ouvidoria responde ao cidadão informando que a manifestação não compete à rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, informando qual é o órgão responsável e, então, fecha a tratativa da manifestação na plataforma SOU. Neste momento, a manifestação é encaminhada para validação na CGE. Essa situação pode ser exemplificada pela seguinte situação: chega uma solicitação de informação sobre o horário de funcionamento do Metrô de Fortaleza. Em seguida, a ouvidora entra em contato com o órgão (Metrofor), obtém a informação e responde à manifestação do cidadão.

Essa sistemática só é possível devido ao baixo movimento de manifestações encaminhadas – a SCidades é considerada como Tipo I (abaixo de 300 manifestações por ano).

Como todos os demais ouvidores da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, a ouvidoria SCidades também atende aos requisitos dos procedimentos do SGQ, envolvendo a Plataforma SOU/SIC, cujos processos estão envolvidos na certificação ABNT NBR ISO 9001:2008 do escopo de Fomento ao Controle Social.

Realiza-se internamente na Scidades um controle manual e paralelo ao Sistema SOU/SIC em planilha Excel denominada “controle de manifestações (ano).xlsx” (o arquivo é protegido como qualquer outro arquivo pela rotina de T.I. do Governo do Estado do Ceará).

Esta planilha reúne informações não exigidas pela Plataforma SOU/SIC, mas que são complementos necessários para agilizar a ação e/ou para a criação do "Boletim Mensal de Desempenho".

Nesta planilha, faz-se o controle de prazos para respostas informando aos setores internos (aproximadamente oito) da SCidades quando repassa a manifestação para tratativa. Via de regra, no oitavo dia após o repasse da manifestação da ouvidoria para os setores internos, caso ainda não tenha sido feito o envio da resposta da manifestação, a ouvidoria SCidades faz uma cobrança (lembrete de prazo).

Neste momento é questionado se será necessária a prorrogação do prazo (originalmente quinze dias, podendo ser prorrogado por outros quinze dias mediante aprovação do secretário da pasta ou alguém designado por ele para esta aprovação). Esta solicitação é enviada pela ouvidoria, via Plataforma SOU/SIC para aprovação por pessoa designada no gabinete do secretário da pasta. Esta pessoa recebe um alerta no e-mail sobre a solicitação de prorrogação de prazo.

A ouvidoria da SCidades criou textos padronizados e os utiliza para registrar a resposta na Plataforma SOU de modo a melhorar a comunicação com o cidadão e incentivar a sua participação cada vez maior. Dessa maneira, a ouvidoria da SCidades conseguiu duplicar o percentual de respostas à pesquisa de satisfação do cidadão de 2015 para 2016 (de aproximadamente 10% para 20,2% em 2016) e ampliou o percentual de aprovação de 82,1% para 90,2% no mesmo período.

Em relação às denúncias, a ouvidora informa que nem sempre consegue cumprir o prazo, devido à trâmites internos da SCidades.

SIC

Verifica-se a competência, busca-se informação de qual é o órgão correto dentro da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará e encaminha-se a manifestação com a certeza de que o destinatário está correto.

Caso o destinatário não seja um órgão da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará, é registrado que houve um erro de direcionamento e informado qual o órgão correto para que haja o encaminhamento, encerrando a manifestação na Plataforma SIC.

A equipe responsável pelo SIC da SCidades informa que a grande maioria dos casos de manifestações recebidas refere-se a cópias de processos administrativos. Nestes casos, é feita previamente uma verificação sobre a confidencialidade das informações (ex.: informação pública, secreta, reservada ou ultrassecreta – conforme definições do CGAI - Comitê Gestor de Acesso à Informação do Governo do Estado do Ceará). Segundo informações da equipe da SCidades, quase todas as informações dos processos solicitados são públicas.

Todas as solicitações de informações (SIC) são cadastradas em planilha de controle de manifestações (semelhante à planilha usada como complemento da Plataforma SOU). Após este cadastro, a equipe encaminha manualmente a manifestação para as coordenadorias internas competentes, conforme avaliação da equipe. Segundo comentário da equipe SIC da SCidades, muitas das informações solicitadas já constam no “Portal de Transparência do Estado do Ceará”.

Na sequência, após ter recebido o encaminhamento da manifestação da equipe SIC da SCidades, cada responsável das coordenadorias internas avalia o teor do pedido e pode, quando necessário, solicitar a prorrogação de prazo. Foi informada uma cobrança informal (por ser um encaminhamento manual) em relação aos prazos, realizada com base nos dados da planilha, da equipe SIC diretamente aos coordenadores internos envolvidos.

A equipe SIC da SCidades pré-valida (mesmo não sendo uma regra) cada resposta recebida das coordenadorias internas antes de repassar a resposta ao cidadão, observando o canal de resposta indicado como preferencial pelo cidadão. Ao final desta rotina, quando a resposta à manifestação é enviada ao cidadão, a equipe SIC da SCidades cadastra as informações finais em sua planilha de controle.

Por fim, observa-se também que, segundo a equipe SIC da SCidades, a Lei prevê cobrança ao cidadão pelo acesso às informações. Vale também destacar que é desejável integrar sistemas municipais de acesso à informação e ouvidorias com o sistema estadual. Além disso, é importante ressaltar que é feita digitalização de documentos públicos em arquivo (havia um contrato com uma empresa especificamente para esta finalidade, mas foi encerrado).

A SCidades tem atendimento presencial no térreo do prédio em que funciona e, nesses casos, a própria equipe cadastra as informações da manifestação do cidadão. A questão da proximidade física, contudo, acaba limitando muito a relevância do atendimento presencial deste Órgão, já que boa parte da população reside em áreas bastante afastadas da capital, o que torna inviável a essas pessoas usufruir do atendimento presencial.

As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes à Secretaria das Cidades estão inseridas no Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC, nas páginas 23 e 24.

Secretaria da Saúde

Análise

Hospital do Coração de Messejana

Em relação ao Hospital do Coração de Messejana, há alguns aspectos que foram destacados:

- O Hospital do Coração de Messejana recebe em torno de 150 manifestações por mês. O hospital não tem Pronto Atendimento, só atende emergências;
- As manifestações que seguem a abordagem do Ministério da Saúde ou os processos de Ouvidoria do Estado do CE são tratadas de maneira similar, mas diferem na forma de entrada. No caso da abordagem do MS, as entradas podem ser presenciais (maioria), provenientes da caixa de sugestões (grande quantidade), por meio de telefone, por intermédio do Programa Alô Saúde (0800) ou diretamente por meio do sistema Ouvidor SUS (SESA/Ministério da Saúde). Quando as entradas são realizadas de forma presencial ou por meio da caixa de sugestões, as manifestações permanecem em papel e seu detalhamento não é registrado no sistema Ouvidor SUS. No entanto, um sumário dessas manifestações é registrado no sistema OuveWeb juntamente com todas as outras manifestações recebidas. Quanto à Ouvidoria do Estado do CE, as entradas podem ser provenientes do 155, Internet ou Ouvidoria da Secretaria da Saúde (SESA), sendo registradas e acompanhadas a contento por meio da Plataforma SOU. Um sumário de cada manifestação cadastrada no SOU também é inserido no sistema OuveWeb, que mantém o histórico e as estatísticas de todas as manifestações encaminhadas ao Hospital e também a SESA.
- Quando a manifestação é presencial ou depositada na caixa de sugestões, é preenchido um formulário padrão (papel), cujos dados são posteriormente carregados no OuveWeb (apenas sumário, sem detalhes). Há um outro formulário específico para as manifestações que não podem ser respondidas na hora;
- Foi reportada grande dificuldade da ouvidora em obter respostas junto aos órgãos;
- O cidadão liga no 136 (Ministério da Saúde), que direciona à SESA, que, por sua vez, abre a manifestação no Ouvidor SUS, que a encaminha a Ouvidoria do Hospital, porém sem notificação por e-mail. O Ouvidor do hospital tem que ficar atento à tela do sistema todos os dias para identificar novas manifestações;
- A SESA tem que validar as respostas fornecidas pelas Ouvidorias locais e pelos hospitais mesmo quando as manifestações são encaminhadas via Ouvidor SUS;

- Tudo é cadastrado no OuviWeb, independentemente da forma como chega. O OuviWeb é um sistema que integra os dados de todas as outras entradas (SOU, Ouvidor SUS, Presencial, Caixa de Sugestões) para facilitar extração de informações gerenciais. As manifestações são cadastradas no OuviWeb no início ou no final do processo, dependendo do caso.

Secretaria da Saúde (SOU, Ouvidor SUS e SIC)

Canais de entrada das manifestações dirigidas à Secretaria da Saúde (SESA):

- SOU + OuviWeb (Programa Alô Saúde):
 - teleatendimento 0800 – 3 linhas;
 - Internet;
 - 155;
 - Cartas;
 - Presencial;
 - E-mail;
 - Caixa de Sugestão;
- OuvidorSUS – Aplicação Ministério da Saúde.

Todas as demandas recebidas pela SESA são registradas no OuviWeb, uma aplicação da própria secretaria desenvolvida para registrar todas as demandas do órgão.

Quando as entradas são realizadas nos modos “presencial, cartas, e-mail e caixa de sugestões”, é preenchido um formulário em papel. Posteriormente, é realizado o cadastro no OuviWeb (não no SOU). Geralmente, tratam-se de assuntos locais à SESA e/ou ao órgão, na maioria dos casos referentes à relação entre o paciente e o profissional da saúde local.

O processo desenvolvido para o SOU não prevê cadastro de manifestações realizadas por meio da Caixa de Sugestões. Nesses casos, somente o OuviWeb é utilizado, mas os dados cadastrados não incluem o texto da manifestação, que permanece arquivado em papel.

Com relação ao teleatendimento 0800, da mesma forma, todos os casos recebidos são registrados no OuviWeb. Solicitações simples de informações ou dúvidas são resolvidas na hora e, nessas situações, o caso é considerado encerrado. Casos complexos ou que exijam envolvimento da rede de Ouvidores são registrados no OuvidorSUS e direcionados aos responsáveis via sistema. A central 0800 registra a demanda no OuviWeb e envia para o interlocutor do órgão competente. Esse interlocutor imprime 100% dos e-mails (demandas) recebidos e leva para a pessoa de seu setor envolvida com o caso. O interlocutor passa a ser o responsável pela cobrança e pela devolução do e-mail. A Ouvidoria faz o acompanhamento junto ao interlocutor para assegurar o encerramento da manifestação dentro do prazo.

Sistema OuvidorSUS

A Ouvidoria da SESA analisa cada resposta fornecida pela sub-rede no OuvidorSUS. Se tudo estiver correto, a demanda é encerrada no sistema e o cidadão recebe a resposta, conforme descrito abaixo:

- Ouvidoria SESA entra em contato por telefone;
- Se o cidadão tiver indicado retorno por e-mail, o envio é automático;
- Se a demanda tiver sido encaminhada para a sub-rede, a Ouvidoria setorial terá a obrigação de entrar em contato com o cidadão para passar a resposta por telefone ou por e-mail, conforme o caso.

As principais limitações do OuvidorSUS em relação ao SOU é que ele não permite transferências e também não envia notificações aos responsáveis para formalizar o encaminhamento de manifestações. Por essa razão, o OuvidorSUS não disponibiliza um acompanhamento online por parte do Ouvidor SESA a respeito das manifestações que foram encaminhadas aos Ouvidores ou coordenadores setoriais. Portanto, esse acompanhamento precisa ser realizado em paralelo ao sistema e de forma manual e não oficial.

Sistemas SOU e SIC

O ouvidor da SESA, ao receber a demanda, preenche a planilha de controle interno e faz o cadastro no OuviWeb. Em seguida:

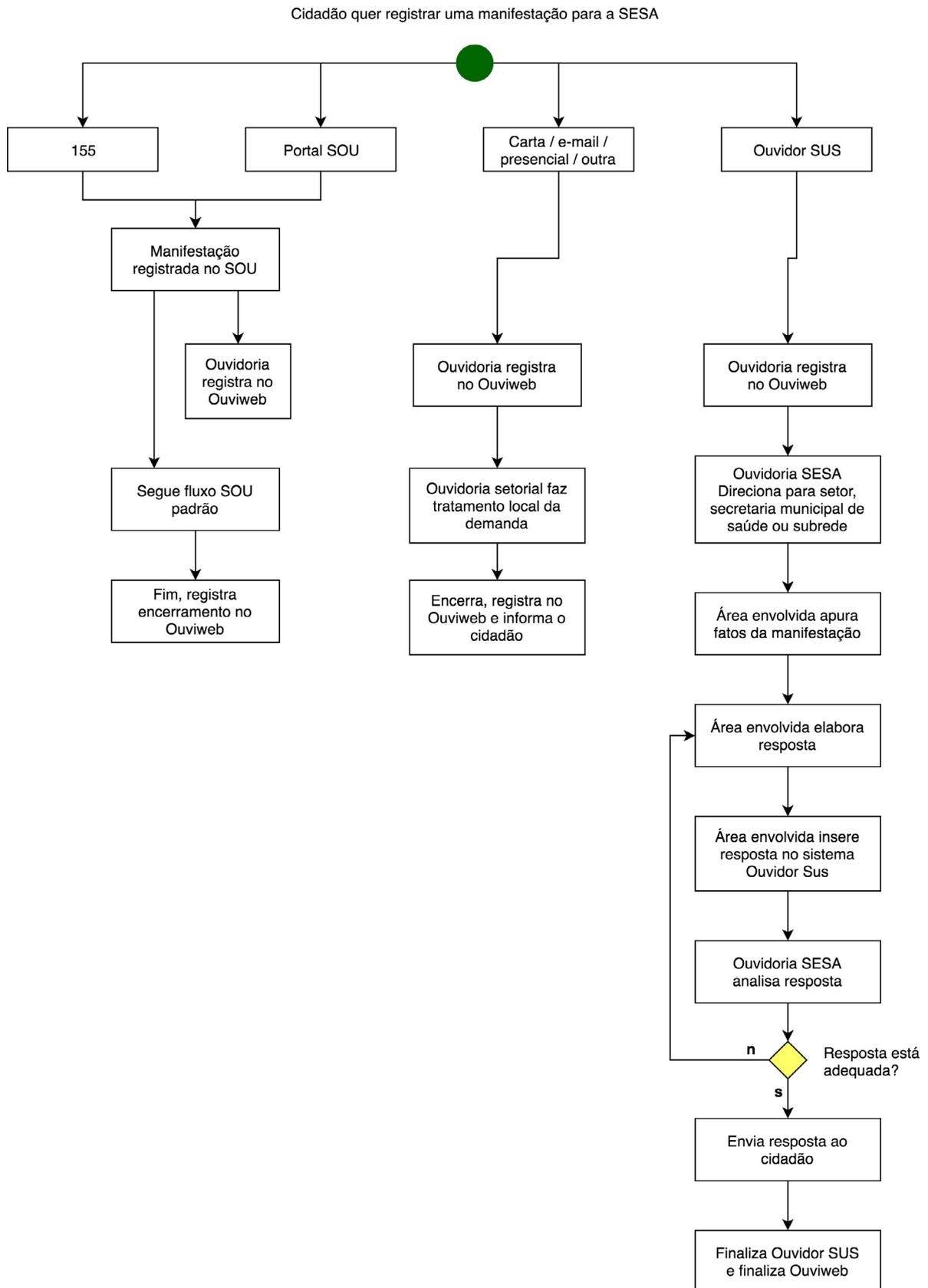
- Faz uma triagem da manifestação, contextualizando e definindo qual entidade da sub-rede deverá receber o e-mail via sistema;
- Monitora a manifestação para que os prazos sejam cumpridos;
- Pré-valida a resposta dada pelo ouvidor setorial e envia para validação da CGE.

Quanto à aplicação da plataforma SIC, a SESA utiliza o mesmo padrão de processo definido pela CGE. A demanda é recebida por sistema e é transferida aos setores responsáveis, como definido no processo padrão.

OuviWeb

Trata-se de um aplicativo utilizado apenas para receber dados do OuvidorSUS, SOU ou registrados em papel a partir de manifestações presenciais ou provenientes de cartas de sugestões. Os dados principais das manifestações, sem os detalhes, são inseridos no OuviWeb manualmente pelos Ouvidores da SESA ou pelos Ouvidores/Coordenadores locais a partir de um padrão de formatação previamente definido para facilitar a criação de relatórios e estatísticas gerenciais. Desse modo, o OuviWeb não se trata de uma plataforma operacional e transacional como o OuvidorSUS e o SOU, mas apenas de um sistema concentrador de todas as manifestações provenientes dos diversos meios para fins gerenciais e estatísticos.

Fluxo do processo atual de ouvidoria da SESA



Polícia Militar do Estado do Ceará

Análise

SOU

A Ouvidoria da PMCE tem acesso ao SOU e utiliza sua rede de sub-ouvidorias setoriais para encaminhar as manifestações recebidas. As sub-ouvidorias setoriais, por sua vez, não tem acesso ao SOU, mas apenas aos links encaminhados por meio das notificações do sistema, quando possível, pois frequentemente as contas de e-mail institucionais não tem funcionado adequadamente, o que tem exigido a utilização de contas particulares para encaminhamento informal de manifestações. Realiza-se o acesso contínuo aos sistemas SOU e SIC para identificar novas manifestações de cidadãos. Em seguida, faz-se a apuração preliminar e encaminha-se os ofícios ou e-mails aos setores solicitando resposta. Em razão de problemas nas contas de e-mail corporativas, essas notificações aos setores envolvidos não são encaminhadas pelo SOU. Nesses casos em que o tema a ser tratado requer maior complexidade em sua condução, as notificações são encaminhadas a contas pessoais, como *hotmail* e *gmail*, ou então por telefone ou ofício. Ao receber as respostas, a Ouvidoria da PM atualiza a manifestação no SOU.

As denúncias são difíceis de terem uma resposta no prazo de quinze dias por problemas de foco dos sub-ouvidores setoriais, já que a equipe não é 100% dedicada à Ouvidoria por ter outras atividades relativas às funções próprias da PM.

Dessa maneira, as denúncias são redirecionadas à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário do Estado do Ceará (CGD), antigamente designada de Corregedoria. Em casos de denúncias dirigidas à CGD, a CGE exige mais detalhes para validação, além de protocolos e ofícios que evidenciem que a resolução de sindicância foi encaminhada ou concluída.

Basicamente, são emitidos dois relatórios gerenciais: um com frequência anual, por exigência da CGE, e outro com frequência mensal, por exigências internas da PM.

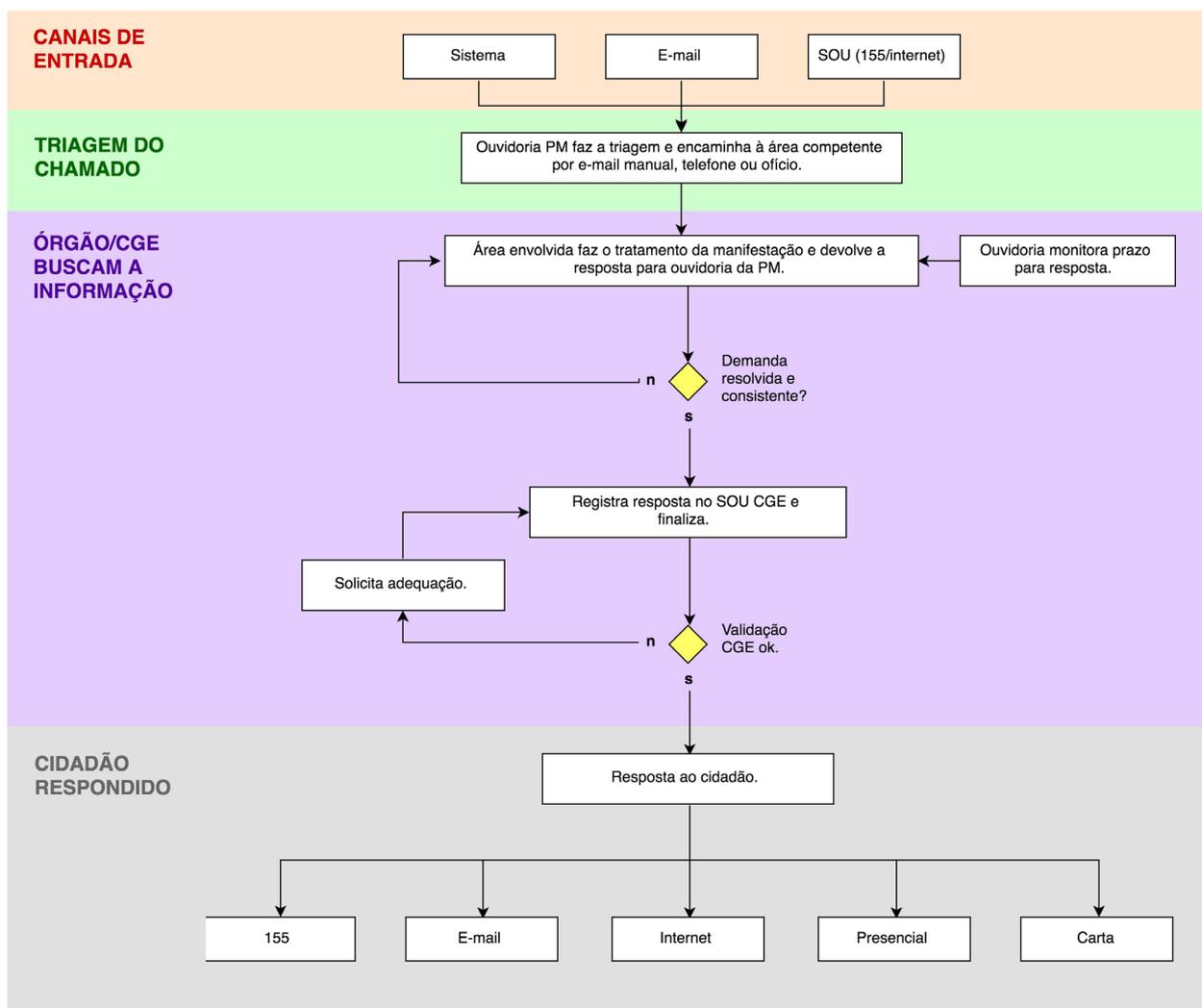
SIC

As solicitações são recebidas por um Coordenador SIC, que envia e-mails aos setores da PM responsáveis pela disponibilização dos dados requeridos. As respostas recebidas por e-mail são introduzidas no SIC e enviadas ao solicitante. A maioria das demandas é interna à corporação e relativa a processos jurídicos e pensões.

Relatou-se um problema da falta de classificação da informação quanto à sua confidencialidade, o que acarreta no desconhecimento sobre estar ou não fornecendo dados confidenciais.

Foi registrado, ainda, que a PM não tem acesso aos resultados da pesquisa de satisfação e que também não tem acesso aos protocolos fechados (assim como todos os perfis de acesso ao sistema do tipo "setorial-informação"). As prorrogações de prazo de solicitações encaminhadas pelo SIC são pedidas para o comitê setorial de acesso à informação do órgão. Por fim, a PM não recebe solicitações de acesso à informação via telefone.

Fluxo do processo atual de ouvidoria da PMCE



Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Análise

Nesse contexto, a Ouvidoria está posicionada abaixo da superintendência e possui nível gerencial. A Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE) possui os seguintes meios de entrada de suas demandas:

- Órgão de Defesa do Consumidor (ODCS), ligado ao Ministério Público;
- O site Consumidor.gov, do Governo Federal: envia e-mail às pessoas da Ouvidoria da CAGECE cadastradas no sistema;
- Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE): através de e-mail ao CAGECE de demandas do interior do Estado;
- Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental (AcFOR): através de aplicativo da prefeitura de Fortaleza referentes a demandas da capital;
- SOU CGE – Via 155, internet, e-mail, presencial, carta, Facebook, Twitter e Reclame Aqui;
- SOU Interno – Via ODCS, Consumidor.gov e Reguladoras ARCE e AcFOR;
- Presencial;
- Telefone fixo;
- o800 do CAGECE – O sistema comercial do CAGECE identifica o código 272. A equipe da Ouvidoria tem que olhar diariamente à tela do 272 e, ao encontrar uma demanda nessa tela, efetua o registro no SOU Interno para que a demanda siga para a área envolvida.

Quando a manifestação vem pelos canais próprios da CAGECE como empresa que se relaciona com seu consumidor, a manifestação é aberta no SOU Interno e o prazo para resposta ao cidadão/consumidor é de dez dias (diferente dos quinze dias definidos para SOU e vinte dias definidos para SIC da CGE). As manifestações provenientes do canal "consumidor.gov" encaixam-se nessa situação e, portanto, devem ser respondidas em um prazo menor do que aquele estabelecido na plataforma SOU criada pela CGE. Essa é a principal razão pela qual essas manifestações são abertas no SOU Interno.

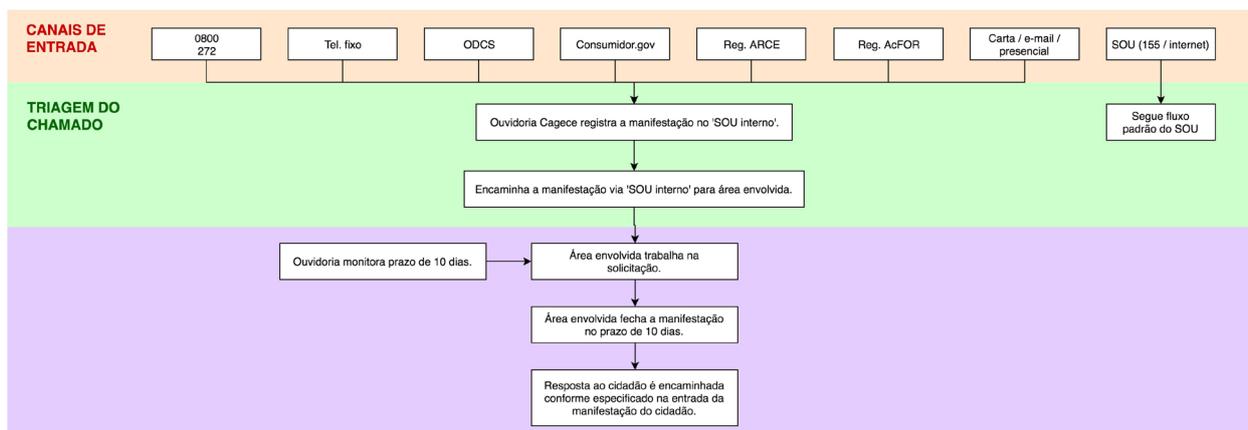
A maior diferença entre o SOU Interno e o SOU criado pela CGE reside, desse modo, na gestão do relacionamento com o consumidor, uma vez que a CAGECE se trata de uma empresa de economia mista que deve atender ao Código do Consumidor com prazos de resposta específicos para solucionar problemas trazidos por seus consumidores e clientes. Em termos de funcionalidade, os dois sistemas são muito similares, mas o SOU criado pela CGE possui um melhor método de encaminhamento e acompanhamento de manifestações direcionadas a Ouvidores ou Coordenadores setoriais por intermédio de e-mails e links a telas de resposta.

As manifestações vindas de ARCE e ACFor são registradas no SOU interno e, nesse caso, os prazos para resposta são sete dias para a capital e oito dias para o interior. A maioria das manifestações são encaminhadas via SOU CGE. O SOU Interno e o SOU CGE não se integram e seguem decretos distintos. As demandas vindas por e-mail, Facebook e Twitter são cadastradas no sistema SOU CGE. Já quando se tratam de denúncias com abertura de Sindicância, a CGE valida a resposta apenas com o número do protocolo da Sindicância.

Quando as manifestações chegam pelo canal “Consumidor.gov”, as pesquisas de satisfação são diferentes daquelas que foram encaminhadas pelo SOU CGE. As respostas às manifestações criadas pelo “Consumidor.gov” são fornecidas diretamente no site do Governo Federal.

Para as reuniões da Liderança da CAGECE, são preparadas apresentações executivas com os dados da Ouvidoria. A ouvidora participa dessas reuniões. A CAGECE realiza reuniões quadrimestrais com todos os gestores das unidades e reuniões mensais para avaliação de resultados (AMR).

Fluxo do processo atual de ouvidoria da CAGECE



Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social

Análise

SOU

- As manifestações destinadas à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) podem entrar por meio dos seguintes canais:
 - Internet;
 - 155 - Central de Chamados de Canindé;
 - Seguintes entradas locais registradas no SOU:
 - E-mail;
 - Telefone;
 - Presencial;
 - Carta;
 - Redes Sociais (CGE).
- Áreas vinculadas ao SSPDS:
 - Polícia Civil Judiciária;
 - Bombeiros (CBM);
 - Perícia Forense (PERFORCE);
 - PM;
 - Academia Estadual de Segurança Pública.

Quando a solicitação chega por e-mail, a Ouvidoria da SSPDS abre o SOU e retorna um e-mail ao cidadão informando o número do protocolo e o link para acessar a manifestação pela internet, de modo a possibilitar o acompanhamento do caso.

Quando a solicitação chega por carta, a Ouvidoria da SSPDS abre uma manifestação no SOU e manda a resposta, também por carta, após a validação do encerramento pela CGE.

As manifestações presenciais classificadas como “anônimas” não são registradas no SOU e tem sua tratativa e acompanhamento realizados fora do sistema por meio de registros em papel, e-mails ou conversas reservadas, de modo a preservar o anonimato do manifestante. Quando se trata de denúncia referente a desvio de conduta, é feito encaminhamento offline para a CGD (Controladoria Geral de Disciplina) para que seja aberta sindicância.

SIC

As entradas são as mesmas utilizadas pelo SOU. Não existe compartilhamento com outros setores da secretaria. Se três solicitações são recebidas e apenas duas pertencem ao SSPDS, a responsável pelo SIC cria uma nova solicitação no SIC e a envia para a secretaria competente.

A solicitação é enviada para as unidades de serviço via e-mail do sistema onde a resposta é colocada posteriormente. As cores na coluna do número do protocolo sinalizam as respostas, causando sobrecarga de trabalho ao operador do SIC.

A CGE não está no fluxo de aprovação/validação de solicitações de informação SIC.

As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes à Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social estão inseridas no Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC, nas páginas 23 e 24.

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará

Análise

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará (ARCE) Não é uma secretaria estadual, mas sim uma autarquia e conta com estrutura diferenciada. Portanto, os focos da atuação da ouvidoria da ARCE são:

- 1) Manifestações;
- 2) Mediação de conflitos (envolvendo os entes regulados – ENEL, antiga COELCE).

Geralmente, o primeiro passo é a manifestação diretamente à ouvidoria da concessionária e, posteriormente, em caso de insucesso, o cidadão manifesta-se à ARCE.

A ARCE é classificada como “tipo 1” dentro dos padrões da CGE, porém existe um grande número de manifestações que não são incluídas no sistema SOU por se tratarem de manifestações relacionadas a convênios com órgãos federais.

Estimativa passada pela Ouvidora Daniela Cambraia:

- 300 reclamações mensais (Saneamento/Gás/Transportes);
- 14.000 solicitações de informações ao ano.

Os dados oficiais estão disponíveis em www.arce.gov.ce. A atuação da ARCE é, ainda, suscetível a regras, convênios e acordos específicos.

A Ouvidoria da ARCE trabalha com três sistemas:

- SOU (plataforma do governo do Estado do Ceará);
- SOA (sistema próprio – atendimento 0800 interno na ARCE (das 8h às 17h), com foco basicamente em saneamento (todo o estado exceto município de Fortaleza), distribuição de gás e serviços de transporte rodoviário intermunicipal);
- SGO (sistema Nacional (ANEEL) no qual a manifestação é encaminhada direta e primeiramente para o órgão regulado (distribuidora responsável).

Abaixo, alguns casos de tratamento das manifestações dos cidadãos são apresentados:

Caso 1: manifestações envolvendo a própria ARCE

O cidadão manifesta-se pessoalmente ou via telefone a respeito da atuação da própria ARCE. A manifestação é registrada diretamente no sistema SOU e duplicado para sistema SOA. O número do protocolo do SOA é inserido na manifestação na plataforma SOU. No momento da criação de uma manifestação, o cidadão pode inserir anexos de até 10mb em diversos formatos.

Existe a possibilidade de receber manifestações pelos caminhos previstos no Sistema SOU (diretamente pela plataforma SOU ou via telefone 155). Uma vez que a ouvidoria da ARCE tenha ciência da manifestação e acesso ao seu conteúdo, independentemente da forma de entrada da manifestação envolvendo os setores internos da ARCE, a tratativa é a mesma para todos os casos.

A ouvidora encaminha um e-mail interno do SOU para o responsável pela área interna da ARCE envolvida, para que se faça a tratativa adequada. Neste momento, é informado pela ouvidora o prazo interno máximo de dez dias para que o responsável analise, trate e responda ao e-mail do SOU referente à manifestação. Uma vez feita essa tratativa, a ouvidora ARCE realiza uma pré-validação antes de encaminhar para a CGE, para que seja feita a validação externa da tratativa da manifestação. Se a tratativa for aprovada, é feita a comunicação ao cidadão através do canal de resposta escolhido por ele e depois encerra-se a manifestação nos sistemas SOU e SOA.

Caso 2: manifestações envolvendo a órgãos regulados pela ARCE*a) Energia elétrica*

Este é um caso atípico, pois não envolve o sistema SOA, mas sim o sistema SGO da ANEEL. Além das formas de recebimento das manifestações tradicionais (155, Plataforma SOU, 0800 ARCE e outras formas, como carta, manifestação pessoalmente e via e-mail da ARCE), pode ser usado o serviço 0800 da ANEEL, localizado em Brasília/DF, que atende ao cidadão cearense identificando-se como ARCE.

Todas as manifestações recebidas pelo SOU referentes à energia elétrica são duplicadas para o sistema SGO e seguem a tratativa interna da ANEEL. Ao final da tratativa, as informações são transcritas para o sistema SOU e disponibilizadas para o cidadão.

Dentro do sistema SGO, todas as manifestações registradas são encaminhadas diretamente para as ouvidorias das empresas reguladas (distribuidoras de energia).

b) Transporte intermunicipal rodoviário

As manifestações recebidas via teleatendimento 155, plataforma SOU, 0800 ARCE e outras formas, como cartão, visita presencial e e-mail, são duplicadas no sistema SOA, sendo que o número do protocolo SOA é cadastrado na manifestação no sistema SOU.

Ao receber a manifestação, a ouvidoria ARCE analisa e direciona via SOA e envia o arquivo impresso para a coordenadoria interna responsável (transporte) que, por sua vez, redireciona para o permissionário envolvido, seja pessoa física ou jurídica, e monitora a evolução da tratativa e prazo de resposta.

Ao receber a resposta do permissionário, faz-se a transferência para a ouvidoria da ARCE, que realiza uma pré-validação da resposta, podendo, em caso de discordância com a resposta dada, fazer com que a manifestação retorne ao permissionário para que o mesmo reveja a tratativa inicialmente dada. Caso a pré-validação da ouvidoria da ARCE aprove a tratativa dada pelo permissionário, as informações são disponibilizadas ao cidadão conforme o meio de comunicação por ele determinado no momento de abertura da manifestação.

Algo importante a se comentar é que as tratativas da coordenadoria interna (transporte) com os permissionários podem variar muito, pois alguns permissionários são empresas que, em alguns casos, dispõem de estruturas de ouvidoria ou serviço de atendimento ao cliente e em outros casos, a tratativa é com o permissionário (pessoa física) que, por vezes, é o próprio motorista do transporte e não tem as mesmas condições para a tratativa. Isto interfere consideravelmente nos prazos de resposta.

c) Saneamento (interior do Estado)

A ARCE regula os serviços de saneamento no interior do Estado do Ceará (não envolve o município de Fortaleza). A sistemática de acolhimento das manifestações dos cidadãos segue a mesma sequência indicada para o item b, "Transporte Intermunicipal Rodoviário".

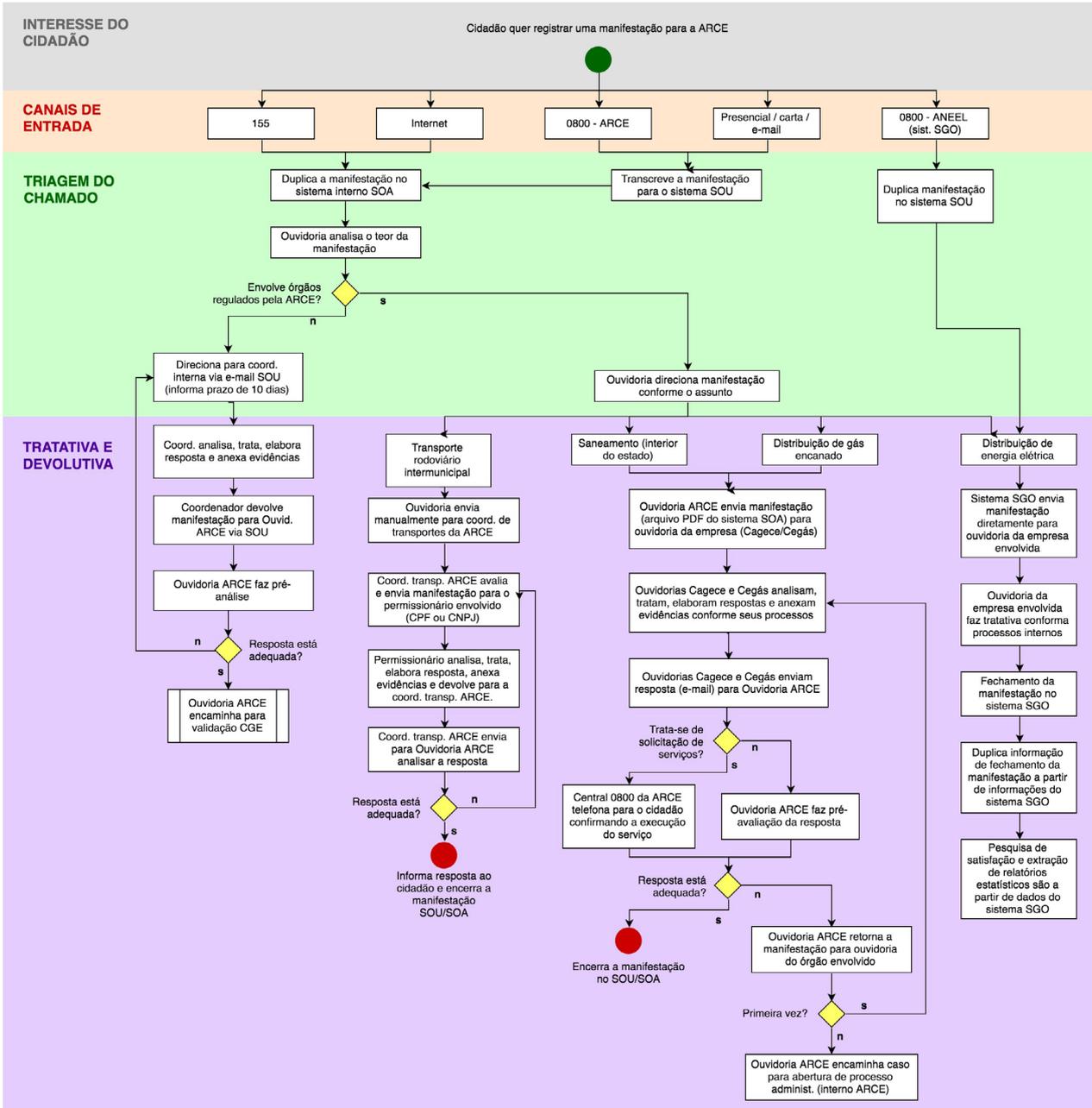
Ao receber a manifestação e identificar a CAGECE como responsável pela tratativa, a equipe de ouvidoria da ARCE encaminha a manifestação (um arquivo PDF dos dados registrados no sistema SOA) para a ouvidoria da CAGECE.

Segundo relato da ouvidora da ARCE, quando a CAGECE informa que um serviço solicitado em uma manifestação foi realizado, o serviço interno de teleatendimento 0800 da ARCE telefona para os cidadãos manifestante para confirmar que o serviço foi realizado. Esta é a forma encontrada para a pré-validação rotineiramente realizada pela ouvidoria ARCE para todas as manifestações.

d) Gás canalizado

A ouvidoria da ARCE informa que a tratativa para manifestações envolvendo gás canalizado segue a mesma sistemática descrita para o saneamento. Observa-se que o número de manifestações envolvendo a distribuição de gás canalizado é consideravelmente menor que a demanda registrada para saneamento.

Fluxo do processo atual de ouvidoria da ARCE



Secretaria da Fazenda

Análise

A Secretaria da Fazenda (SEFAZ) possui os seguintes meios de entrada de suas demandas:

- Internet (Plataforma SOU);
- 155;
- Seguintes entradas locais registradas no SOU:
 - E-mails da própria SEFAZ;
 - Telefone;
 - Presencial;
 - Facebook;
 - Reclame aqui;
 - Carta.

Recebida a manifestação no SOU, a ouvidoria do SEFAZ realiza a análise da mesma, podendo de imediato colocar a resposta e devolver para a validação da CGE ou direcionar, via e-mail do sistema SOU, para a área envolvida da secretaria com a competência da resposta. A ouvidoria da SEFAZ realiza o monitoramento da manifestação cobrando da área envolvida a resposta dentro do prazo definido.

Quando a manifestação requer a instauração de um processo administrativo, a ouvidoria solicita essa abertura e informa no Sistema SOU o número deste processo e inclui no sistema VIPROC (Virtualização de Processos), citando o protocolo VIPROC na manifestação. Em seguida, a equipe de ouvidoria adiciona à manifestação uma explicação do ocorrido e os meios de como o cidadão poderá acompanhar tal processo. Nesse momento, a manifestação atualizada no Sistema SOU é disponibilizada para a validação pela CGE. Na possibilidade de não ser validada pela CGE, a manifestação volta à SEFAZ para as correções requeridas e, no menor prazo possível, retorna à CGE para validação das correções executadas. Ocorrendo a validação destas correções, as informações sobre a manifestação (tratativa dada, respostas, protocolos, etc.) são devolvidas ao cidadão, conforme o meio que o próprio requereu na manifestação (telefone 155, e-mail, carta ou internet). Nesses casos de abertura de processos administrativos, poderá haver necessidade de prazos superiores ao prazo padrão estabelecido para resposta ao cidadão (15+15 dias). A cada atualização ocorrida no desenrolar do processo, é feita uma atualização no campo "histórico" da manifestação e, quando ocorrer o encerramento do processo, a ouvidoria é avisada e uma resposta complementar é colocada na manifestação e enviada ao cidadão.

As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes à Secretaria da Fazenda estão inseridas no Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC, nas páginas 23 e 24.

Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Análise

Grande parte das manifestações feitas ao Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran) não é inserida nos Sistemas SOU/SIC, pois referem-se à solicitações pontuais (ex. informação sobre quais documentos devem ser apresentados para renovação de habilitação), mas que devem ser respondidas ao cidadão (ex: aplicativo Meu Detran, Fale com os Correios).

Muitas vezes, os cidadãos fazem a mesma manifestação em diferentes canais de atendimento, testando em qual dos canais disponíveis terá a resposta mais rapidamente. Esta duplicação de entradas interfere na tabulação do total real de solicitações, aumenta o volume de trabalho e acaba por influenciar negativamente o prazo de atendimento às manifestações.

O Ouvidor realiza visitas a postos de atendimento localizados no interior do estado, o que diminui o tempo disponível para suas atividades na ouvidoria. Sempre que possível, o ouvidor tenta otimizar o planejamento destas visitas, buscando o menor impacto ao volume de manifestações.

A Ouvidoria encontra dificuldades em relação ao retorno de informações das áreas internas e seu controle de prazos associados. Muitas vezes, o ouvidor tem que se deslocar e cobrar pessoalmente dos responsáveis pelas áreas internas, o que interfere diretamente no trabalho da ouvidoria. Algumas vezes, para agilizar a tratativa de uma determinada manifestação, é necessário enviar um e-mail com o texto da manifestação e ainda telefonar para o responsável das áreas internas, para que se atente ao caso que lhe foi passado.

SOU

O DETRAN possui os seguintes meios de entrada de suas demandas:

- Internet (Plataforma SOU);
- 155 (Central de Atendimento de Canindé);
- Entradas locais registradas no SOU:
 - E-mails do Detran;
 - Telefone;

- Presencial;
- Carta.

SIC

Algumas manifestações recebidas via telefone do DETRAN (não pela central 155) são resolvidas diretamente na mesma ligação (informações simples e/ou genéricas) e não são registradas na Plataforma SIC. Isto não impede que outras solicitações sejam cadastradas normalmente na Plataforma SIC e tratadas conforme padrão estabelecido.

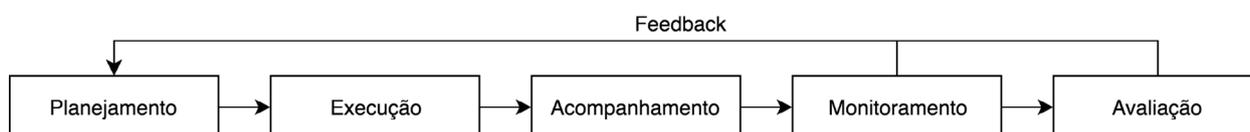
As etapas do fluxo de SIC e SOU referentes ao Departamento Estadual de Trânsito do Ceará estão inseridas no *Fluxo do processo atual do ciclo de vida de uma manifestação na Plataforma SOU e SIC*, nas páginas 23 e 24.

Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará

Com relação à SEPLAG foram analisados apenas processos relacionados à Transparência, mais precisamente a respeito do acompanhamento, monitoramento e participação cidadã no Plano Plurianual (PPA), instrumento de planejamento governamental que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará e que por esta razão, configura-se como instrumento de especial atenção ao cidadão e, por consequência, ao Sistema Público de Relacionamento.

O PPA para o período de 2016 a 2019 do governo do Estado do Ceará baseia-se nas seguintes premissas: gestão pública por resultados; participação cidadã; promoção do desenvolvimento territorial; e intersetorialidade.

O processo pelo qual o PPA é conduzido pode ser descrito nas seguintes etapas: planejamento; execução; acompanhamento; monitoramento; e avaliação. No presente relatório é dada especial atenção às etapas de acompanhamento e monitoramento, além dos momentos de envolvimento dos cidadãos nessas etapas.



A metodologia de acompanhamento e monitoramento do PPA

De acordo com o documento "Metodologia de Acompanhamento e Monitoramento do PPA 2016-2019"¹, "o objetivo central do processo de Acompanhamento e Monitoramento do PPA é gerar informações adequadas que possam ser utilizadas no processo decisório, com vistas à correção de desvios de execução e melhorar a alocação dos recursos e a utilização dos insumos disponíveis."

Em outras palavras, a etapa de acompanhamento diz respeito a uma simples observação e registro do andamento dos processos financeiros estabelecidos pelo PPA. Já a etapa de monitoramento

¹ <http://www.seplag.ce.gov.br/images/stories/Planejamento/Plano-Plurianual/2016-2019/2016/Metodologia%20de%20Acompanhamento%20e%20Monitoramento%20do%20PPA.pdf>

se utiliza das informações provenientes do que foi coletado durante o acompanhamento, mas vai além: seu foco está na análise e identificação de desvios para promover tomadas de decisões que visam a correção do rumo do PPA.

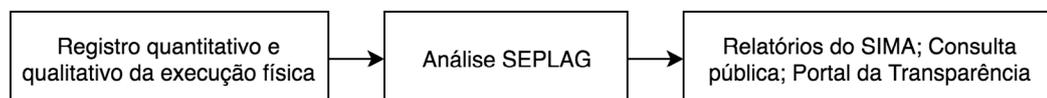
Ou seja, por meio do acompanhamento, usa-se os parâmetros propostos colocando-os em comparação ao que de fato está acontecendo com os programas. Gera-se, então, subsídios para a etapa de monitoramento, por meio da qual é possível: proporcionar mais transparência ao cidadão por meio de prestações de contas à sociedade a respeito do desempenho dos programas; parametrizar, dar mais clareza e assertividade no processo de tomadas de decisões relacionadas aos programas; promover, internamente entre os servidores do Governo do Estado, a disseminação de conhecimento e aprendizagem a partir das conclusões obtidas; tornar dinâmica a gestão do plano de programas, já que são permitidas revisões durante o curso de sua execução.

Existem, portanto, subprocessos dentro de cada uma dessas etapas.

Aprofundamento da etapa de acompanhamento

Como dito previamente, a etapa de acompanhamento diz respeito à realização de um registro da execução física dos programas utilizando-se como parâmetro comparativo o que foi estabelecido inicialmente no momento de elaboração do PPA.

O acompanhamento é realizado com periodicidade trimestral pelos responsáveis pela execução de cada programa específico. Os entregáveis dessa etapa são relatórios gerados pelo Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação (SIMA) e a disponibilização desses relatórios no Portal da SEPLAG e no Portal da Transparência do Governo do Estado.



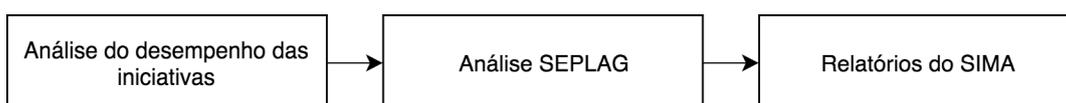
Aprofundamento da etapa de monitoramento

A etapa de monitoramento depende do conteúdo gerado no acompanhamento. Também é realizada com periodicidade trimestral e sua execução é de responsabilidade do órgão ao qual o programa está relacionado.

O primeiro subprocesso da etapa de monitoramento é realizar uma análise do que foi levantado na etapa de acompanhamento. A análise é feita olhando-se para a eficiência e eficácia da execução do programa. Registram-se informações relativas a oportunidades e riscos da execução do programa. Realiza-se, por fim, uma sinalização da tendência de desempenho do programa avaliando-se com base em seis níveis:

- 1) Favorável e tende a melhorar;
- 2) Favorável e tende a permanecer no mesmo nível;
- 3) Favorável, porém tende a piorar;
- 4) Desfavorável, porém tende a melhorar;
- 5) Desfavorável e tende a permanecer no mesmo nível;
- 6) Desfavorável e tende a piorar;

Os entregáveis dessa etapa são relatórios gerenciais redigidos pelos órgãos responsáveis pela gestão de cada projeto. Esses relatórios ficam disponíveis apenas no SIMA.



Audiências públicas de acompanhamento do plano: a participação do cidadão no processo

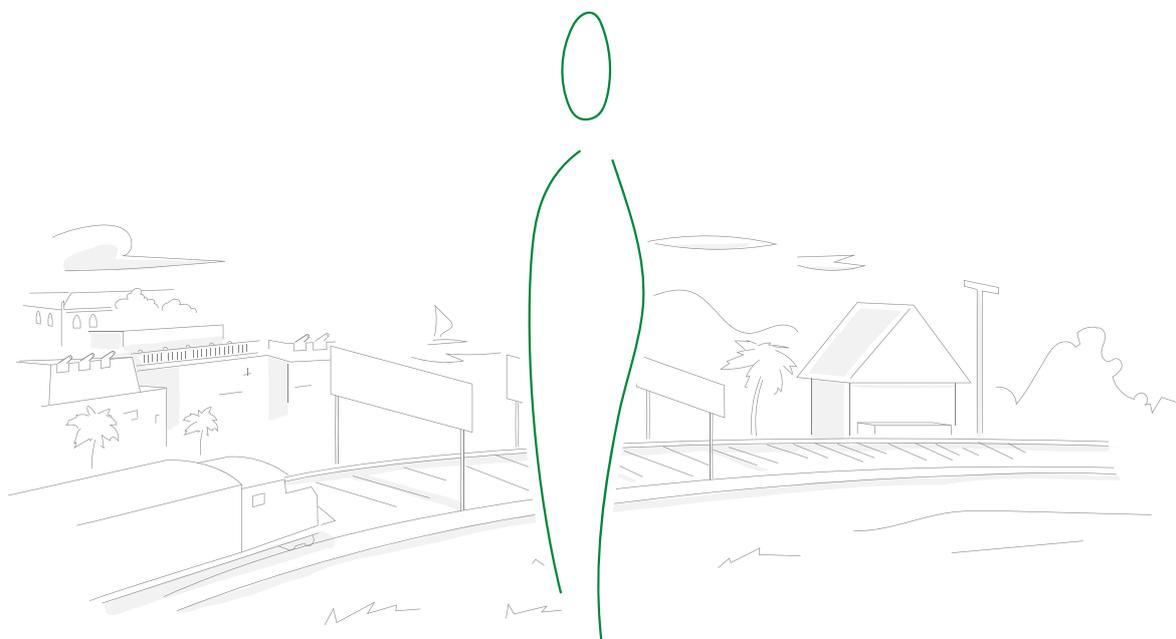
Além dos processos de acompanhamento e monitoramento descritos anteriormente, dedicou-se atenção para compreender e mapear o processo de participação popular na elaboração do PPA 2016-2019, uma vez que, assim como no projeto do Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, no Plano Plurianual, a participação dos cidadãos é essencial.

Os objetivos do processo participativo de elaboração do PPA

Em conversas com representantes da SEPLAG, pode-se entender que o processo participativo de elaboração do PPA vem sendo desenvolvido com o objetivo de fortalecer e ampliar a participação regional da sociedade civil em todas as etapas do processo de construção do PPA 2016-2019. Entre alguns dos objetivos do processo participativo de elaboração estão a promoção da reflexão local com o governo estadual sobre os vários aspectos da realidade regional, a construção de diretrizes regionais a partir de temas priorizados e contemplados no PPA 2016-2019 e a definição de ações que melhorem o atendimento às demandas da sociedade considerando as características regionais.

As etapas do processo participativo de elaboração do PPA

Com o foco nos objetivos, o processo participativo de elaboração do PPA tem se desenvolvido em etapas que envolvem encontros com representantes de conselhos estaduais de políticas públicas e com associações regionais para discutir a base estratégica do Plano e priorizar temas e eixos, e a realização de encontros regionais nos territórios do Estado de modo a aumentar a participação dos cidadãos.



D17.

**REMODELAGEM DE FLUXO DE
NEGÓCIO, INCLUSIVE COM
DESCRIÇÃO DESSE NOVO
FLUXO MEDIANTE RELATÓRIO
(PRODUTO 3.1 DO TDR)**

Introdução

Como parte integrante do ciclo de trabalho (CT4) do projeto de Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, a equipe de mapeamento de processos da Caiena detalhou os processos e as interfaces das atividades relacionadas ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), Sistema de Ouvidoria (SOU) e ao Portal de Transparência do Governo do Estado do Ceará em sua condição atual e, após analisar este detalhamento, a equipe elaborou novos fluxos de trabalho, com uma visão futura, revista e com propostas de melhoria em relação à sistemática atualmente utilizada.

Com o objetivo de atender ao cidadão de forma cada vez melhor, entende-se que a aplicação de novas tecnologias é importante, considerando-se o volume e a variedade de informações com que lida-se diariamente e, ao levar em conta também, a importância destas informações para o cidadão.

As propostas são focadas em melhorias na integração das atividades, melhorias nas interfaces e também na unificação de sistemas informatizados e outras formas de controle utilizadas nas ouvidorias. Com isto, pretende-se gerar uma padronização da operação da plataforma SOU – que, para efeito de diferenciação em relação ao processo existente, foi denominada como SOU+ – que reverta em facilidade de operação e comunicação entre os diversos envolvidos. Isto, conseqüentemente, resulta em maior capacidade de atendimento, acelerando processos e reduzindo os prazos de resposta, mantendo ou até superando o padrão de qualidade de atendimento e exatidão das informações repassadas aos cidadãos que se manifestem através da plataforma.

Uma das principais alterações propostas, visando a padronização e simplificação, é fazer com que a Plataforma SOU+ englobe as atividades feitas atualmente pela plataforma SIC. Desta forma, as solicitações de informação passariam a ser feitas na mesma plataforma utilizada para outros tipos de manifestações. Tanto para os operadores da plataforma (atendimento ao cidadão), quanto para o próprio cidadão que se manifesta via internet diretamente na plataforma, haveria uma simplificação do processo de abertura das manifestações. Os fluxos de trabalho da Plataforma SOU+ com as melhorias propostas permitem que esta intenção seja concretizada.

Em relação ao Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará, a grande oportunidade de melhoria identificada neste trabalho é a sua integração cada vez maior com a Plataforma SOU+. Foi verificado que muitas das informações solicitadas atualmente nas Plataformas SOU e SIC, estão ou poderiam estar disponibilizadas ao cidadão cearense diretamente no Portal da Transparência.

Como forma de promover esta integração, propõe-se o uso de tecnologia e modificações nos métodos de trabalho, principalmente na identificação das informações solicitadas via plataforma que constem no Portal de Transparência e, ao mesmo tempo, para orientar o cidadão que não é necessária a realização de uma manifestação na Plataforma (e aguardar os prazos regulamentares) para se obter uma determinada informação que poderia ser obtida imediatamente por meio do Portal da Transparência.

Com isso, o cidadão obtém a informação de forma imediata e indiretamente permite que outras manifestações também sejam processadas e finalizadas de forma mais célere, considerando que ao aumentar o uso do Portal da Transparência, proporcionalmente se diminui a demanda de solicitações na Plataforma SOU+ e, desta forma, a tendência é que se reduza o tempo de resposta das manifestações.

Classificação das oportunidades de melhoria

As seguintes legendas foram definidas com o objetivo de classificar e categorizar cada Oportunidade de Melhoria identificada pelos avaliadores de processo:

PROC Melhoria no Processo;

GES Melhoria na Gestão do Processo;

SP Melhoria de sistema ou correção de problema de sistema com impacto em Processo;

SG Melhoria de sistema ou correção de problema de sistema com impacto em Gestão;

INF Melhoria de infraestrutura;

PESS Melhoria na gestão das pessoas ou equipes;

Plataformas SOU/SIC

Oportunidades de melhoria

- SP** Seria mais amigável se o cidadão tivesse a opção de fazer um cadastro geral, no qual forneceria dados pessoais (como gênero, idade, profissão, grau de instrução, se é pessoa física ou jurídica etc) que atualmente não são solicitados. Esse cadastro definiria o usuário e a senha para acompanhamento de protocolos abertos nos sistemas SOU e SIC e evitaria que os mesmos dados sempre tivessem que ser fornecidos toda vez que uma manifestação fosse aberta em um dos sistemas. No caso de manifestações anônimas, o cidadão poderia ter a opção de não utilizar seu cadastro previamente preenchido por ele e registrado na base de dados da plataforma, e seguir com sua manifestação apenas informando dados e forma de contato para que a resposta à sua solicitação possa ser encaminhada adequadamente;
- SG** Seria bastante útil coletar estatísticas com base em dados mais completos a respeito dos requerentes, tais como gênero, idade, profissão, grau de instrução, pessoa física/jurídica etc;
- SP** Quando a manifestação for direcionada a órgãos distintos e apenas alguns deles precisarem de prorrogação de prazo, deve ser estudada uma forma de não solicitar prorrogação de prazo para aqueles órgãos que não necessitarem;
- PROC** Para que as manifestações sejam tratadas de acordo com sua urgência e importância, é preciso definir graus de prioridade, bem como critérios para que sejam classificadas a contento;
- SP** Seria importante criar *hiperlinks* nos sistemas SOU e SIC para explicar os significados de “manifestação anônima” e “manifestação sigilosa” e registrar o acesso do cidadão a essas explicações, ou talvez seu “aceite”, de modo a garantir completo entendimento dessas condições antes que ele possa prosseguir com seu requerimento;
- SP** Poderia ser implantado o retorno por Whatsapp ou SMS quando o cidadão assim preferir;
- PROC** Deveria ser definido um prazo para que manifestações coletadas no Facebook fossem abertas no SOU. Atualmente, esse prazo está em aberto;
- SG** No sistema SOU, não há campo para identificação de CNPJ, de modo a segregar pessoas físicas de pessoas jurídicas;

- SP** Definir um método mais eficiente para controlar o atendimento ao prazo de redirecionamento de manifestações, que atualmente é de três dias corridos. Poderia ser criado um sistema de gestão visual com base no tipo de manifestação, por exemplo;
- SP** Quando o prazo de encaminhamento da manifestação a outro órgão não é atendido, normalmente ela é encerrada e é aberta uma nova. Seria de grande utilidade que a nova manifestação fosse amarrada à original para efeito de rastreamento e estatística, já que a estatística de atendimento ao prazo de 15 dias acaba não mostrando o desempenho real da forma como o processo está definido sem essa amarração;
- SP** Os sistemas SOU e SIC poderiam acrescentar no histórico da manifestação a identificação de usuários internos dos órgãos que efetivamente acessaram e leram os textos das manifestações;
- SP** Quando uma manifestação é encaminhada a vários órgãos com requerimentos distintos, a classificação permanece a mesma da manifestação “mãe”, ou “original”. Portanto, caberia uma divisão oficial da manifestação “mãe” em sub-manifestações, cada uma com a classificação mais adequada e condizente com tema em questão;
- SP** Quando a resposta a uma manifestação SOU é invalidada pela CGE, não é feita uma classificação padronizada do motivo pelo qual essa resposta foi invalidada de modo a permitir tabulação de todos esses motivos e gerar uma estatística para análise sistêmica de causas das invalidações e posterior correção dos processos. Isso ajudaria a tornar os processos de Ouvidoria mais efetivos e eficientes em toda a cadeia;
- SG** Seria útil obter estatísticas de quantas manifestações tiveram seus prazos de atendimentos prorrogados de 15 para 30 dias;
- SP** Nos casos de manifestações anônimas, não permitir que o e-mail do cidadão que foi fornecido para resposta possa ser consultado por qualquer outra pessoa. Essa informação seria utilizada pelo sistema de maneira “cega”;
- SP** Criar um sistema inteligente de direcionamento e classificação das manifestações com base no texto escrito pelo cidadão, de modo a tirar dele a responsabilidade de definir o órgãos para onde sua solicitação deveria ser encaminhada. É importante observar que não é obrigação do cidadão conhecer as atribuições de cada secretaria e órgão do Governo.

Funcionalidades para gestão de demandas dentro do órgão

Conforme mencionado no produto D16, no relatório de visita ao DETRAN:

"A Ouvidoria encontra dificuldades em relação ao retorno de informações das áreas internas e seu controle de prazos associados. Muitas vezes, o ouvidor tem que se deslocar e cobrar pessoalmente dos responsáveis pelas áreas internas, o que interfere diretamente no trabalho da ouvidoria. Algumas vezes, para agilizar a tratativa de uma determinada manifestação, é necessário enviar um e-mail com o texto da manifestação e ainda telefonar para o responsável das áreas internas, para que se atente ao caso que lhe foi passado."

Identificamos a oportunidade de criar novas funcionalidades que agilizariam o processo das demandas de SOU e SIC entre os setores e/ou diretorias dentro de um Órgão do Estado.

Dessa forma, realizou-se nova visita ao DETRAN, uma vez que CGE indicou este órgão como representativo dos demais, para colher informações sobre o processo de resolução de uma demanda a partir de sua chegada ao órgão.

A partir da visita foi possível sistematizar o seguinte fluxo, representativo do processo:

- 1) A demanda é recebida pelo ouvidor do órgão;
- 2) O ouvidor faz a triagem e encaminha cada demanda ao setor (diretoria/gerência) responsável;
- 3) O gestor do setor recebe uma notificação (no Sistema e através de um email automático);
- 4) O gestor atribui uma pessoa de sua equipe para resolver a demanda;
- 5) A pessoa responsável por resolver a demanda recebe uma notificação;
- 6) O responsável pela demanda responde a resolução da demanda;
- 7) O gestor do setor e o ouvidor do órgão são notificados da resposta do responsável;

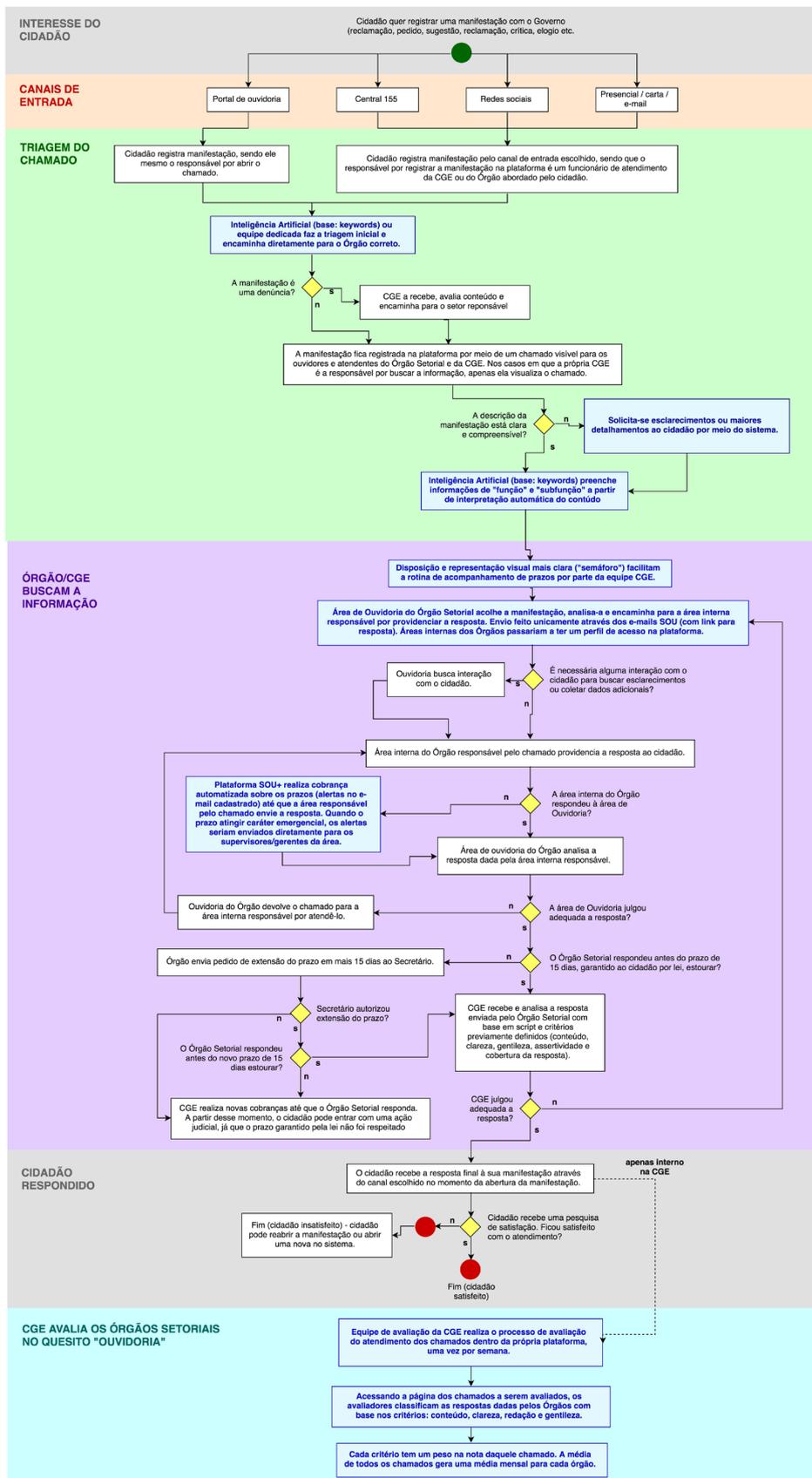
- 8) O ouvidor avalia se a resposta atende à demanda inicial;
- 9) O ouvidor encaminha a resposta ao cidadão demandante.

Abaixo estão listadas algumas funcionalidades que apoiam o fluxo descrito:

- Notificações em tempo real;
- Lista de manifestações ordenadas por prazo;
- Sinalização de manifestações com prazo próximo ao vencimento;
- Registro do histórico de ações de um chamado.

É importante ressaltar que tanto o ouvidor do órgão como o gestor de um setor e o responsável por resolver uma demanda, acessam diretamente o sistema. Outro ponto relevante é a possibilidade de acompanhamento por parte do cidadão demandante, uma vez que todas as etapas do andamento do processo – respostas parciais, encaminhamento para setores, atribuição de responsáveis, alteração de *status*, etc – ficam registradas no sistema dando visibilidade aos envolvidos na manifestação.

Proposta de novo fluxo de processos



O novo SOU utiliza método de pesquisa para selecionar de maneira automática qual será o órgão responsável por conduzir a manifestação, sem a necessidade de interação humana. Caso a manifestação seja encerrada por falta de informação, o novo sistema deverá avisar ao cidadão os dados faltantes, desde que o cidadão tenha fornecido o e-mail.

Os campos de função e subfunção serão pesquisados pelo sistema e preenchidos automaticamente.

A atividade de monitoramento dos prazos utilizados para o tratamento das manifestações será realizado automaticamente pelo SOU+, com gestão visual (cores) indicando os diversos estados de uma manifestação.

A frequência de avaliação da Ouvidoria é anual, o que parece um período muito longo para buscar melhorias de eficiência de processo em toda a estrutura de Ouvidoria que permeia o Estado. Talvez pudessem ser realizadas avaliações intermediárias a cada três meses, por exemplo, para permitir correção de rumos e identificação de oportunidades de melhoria mais evidentes, deixando a avaliação anual para uma consolidação de todas as análises realizadas e melhorias obtidas ao longo do ano. Quanto aos dados das manifestações solicitados pela equipe da CFOCS, estes são utilizados para fins diversos sem uma frequência definida. Esses dados também são utilizados para elaboração de avaliação de desempenho e relatório anual.

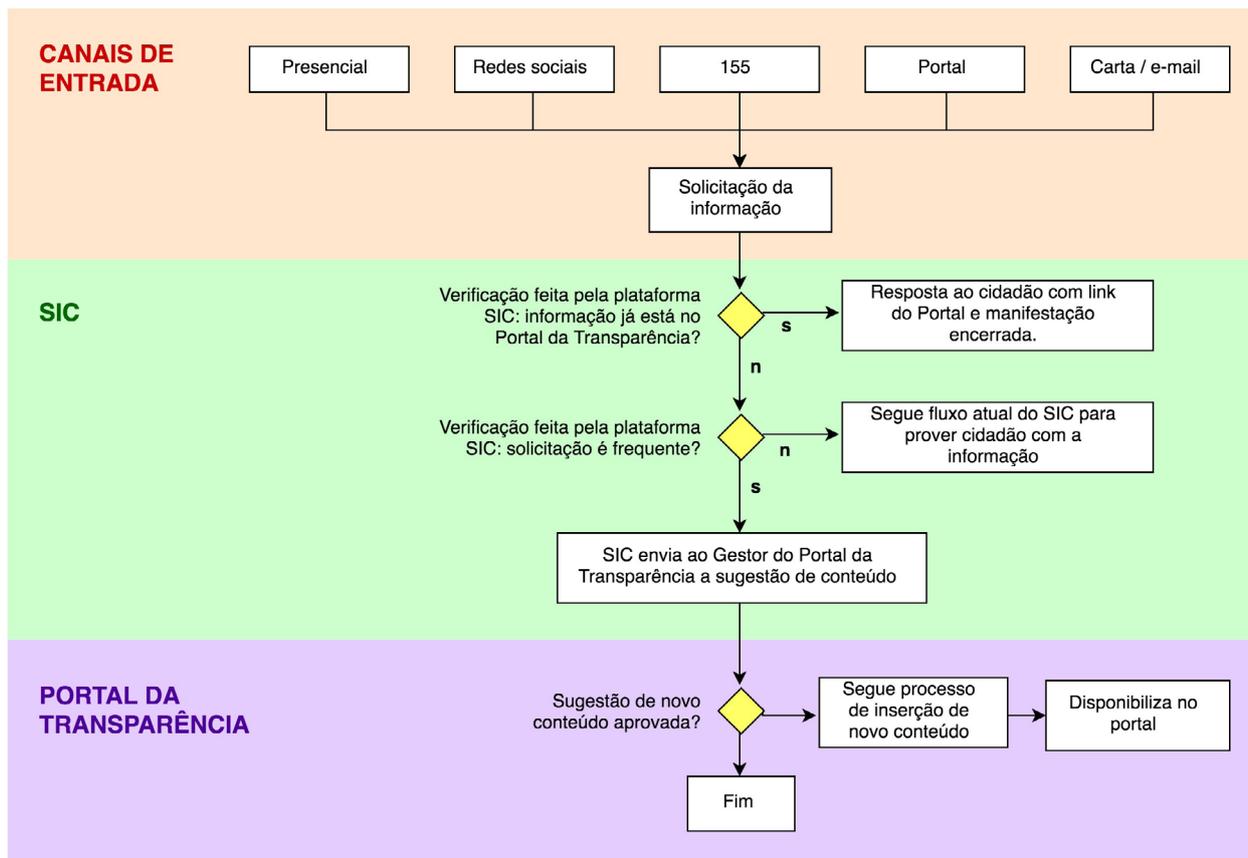
Portal da Transparência e Plataforma SIC

Oportunidades de melhoria

- SG** Identificar as principais demandas encaminhadas e atendidas por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e avaliar a utilidade em disponibilizá-las no Portal de Transparência, de modo a deixá-las disponíveis ao público em geral, e, desse modo, reduzir a quantidade de solicitações encaminhadas pelo SIC referentes a demandas similares e repetidas;
- SP** Grande parte das informações é carregada manualmente; rever a possibilidade de automação desses processo;
- SP** Possibilitar a consulta de informações referentes a receitas e despesas em períodos mais curtos do que um ano, acumulados ou não, para permitir melhor acompanhamento por parte do cidadão e da sociedade quanto à gestão pública financeira;

SP Para informações já disponíveis no Portal da Transparência, caso o cidadão faça solicitação no SIC, ambos os sistemas deveriam conversar entre si para que o link da informação seja automaticamente repassado ao cidadão sem a necessidade de ingressar com a manifestação dentro do processo normal.

Proposta de novo fluxo de processos



Ao receber um pedido de informação, o SIC deverá acessar o Portal da Transparência e pesquisar se a mesma já está disponibilizada. Estando disponibilizada, o SIC deverá enviar e-mail ao cidadão com o link do local onde se encontra a informação e fechar o chamado. Caso não encontre a informação no Portal, o SIC verificará se o pedido tem muita incidência. Caso sim, o SIC enviará um e-mail ao Gestor do Portal sugerindo inserção de novo conteúdo. A proposta é que o novo SIC esteja contido no novo SOU (SOU+).

Central 155

Oportunidades de melhoria

- PESS** Ter a equipe de atendentes experientes (entre 7 e 9 anos no atendimento) trabalhando das 8h às 20h. Entre as 20h01 e as 7h59 do dia seguinte, ocorre o “transbordo” de informações. Foi relatado problema com a operação de transbordo devido à queda de energia, com perda de informações; uma oportunidade de melhoria seria avaliar avaliar a expansão do horário de atendimento;
- INF** Quando a Plataforma SOU está indisponível, os atendentes registram as manifestações em um formulário criado em “br Office” e depois têm que passar a limpo. A consequência disto é a diminuição da capacidade de atendimento ao cidadão, já que é necessária a transferência de um atendente para a transcrição destes dados na Plataforma SOU; uma oportunidade de melhoria seria incluir a possibilidade de atendimento “offline” para momentos em que eventualmente a Central de Teleatendimento esteja sem acesso à internet (já existe em aberto um chamado GESP contendo a solicitação desse módulo offline para o SOU);
- SP** Associação entre os números de protocolos do sistema de telefonia Digitro e do Portal SOU. Segundo a supervisora do serviço de teleatendimento, essa associação resultaria em um ganho considerável de tempo gerencial (localização das ligações – protocolo vs número do telefone – agilidade para respostas ao cidadão);
- SP** Navegabilidade do sistema SOU em relação ao botão “voltar” (à página anterior) – exemplo: nas páginas da lista de pendências (respostas a enviar ao cidadão), quando se precisa buscar uma informação relacionada à esta manifestação em outra página, estando na terceira página da lista e querendo voltar à segunda página, ao clicar no botão “voltar”, o sistema direciona à primeira página e não à segunda página como desejado pelo operador;
- SP** Inserir “função auto-salvar” e “retornar à sessão” durante o atendimento, visto que existe um limite de tempo para a sessão e o atendente não pode interromper ou apressar o cidadão que por vezes não consegue explicar sua manifestação em 20 minutos. Pode ser útil a diversas secretarias;

- SP** Armazenamento de dados – em 12 meses, o sistema começa a sobrescrever dados anteriores (tempo foi aumentado, pois antes eram 6 meses, mas o ideal, segundo um funcionário de T.I. do teleatendimento, seriam 24 meses) – Seria uma oportunidade de melhoria não diretamente relacionada à Plataforma;
- PROC** Satisfação do cliente referente ao teleatendimento é medido “via elogios”, não existindo uma métrica definida;
- SP** Criar uma Unidade de Resposta Automática (U.R.A.) para quando houver identificação de temas comuns (ex.: tema “ID funcional” ocorrido em julho de 2015, que gerou um considerável aumento de ligações no mês referente a um tema específico – tecle 1 para informações sobre ID funcional ou tecle 9 para falar com um de nossos atendentes);
- SP** Buscar a integração do sistema *Easy Call Visitor* – Digitro com as plataformas SOU/SIC com intuito de possibilitar a geração de relatórios de desempenho do teleatendimento diretamente nas plataformas SOU/SIC por usuários identificados com perfis de acesso específicos (ex.: supervisão);
- SP** Permitir à supervisão (perfil pessoal), a possibilidade de editar a lista de nomes de atendentes;
- SP** Incluir algum tipo de mensagem de notificação ao cidadão que aguarda em fila de espera em horário de pico de ligações, explicando que devido a esse horário de pico, o tempo médio de espera está prolongado;
- SP** Melhorar a sistemática de rastreamento (identificação do teleatendente que efetuou cada chamada de retorno de informação ao cidadão);
- SP** Incluir campo para registro do melhor horário do dia para que sejam feitas as ligações de resposta/retorno de informação. Esta oportunidade relaciona-se diretamente à diminuição do número de ligações de retorno e ao ganho de tempo dos teleatendentes que muitas vezes telefonam para o cidadão, mas o mesmo não está disponível ou não é localizado, o que gera a necessidade repetição das chamadas;

- SP** Aprimorar a troca de informações entre a supervisão da Central 155 e as Ouvidorias (sugerido pela supervisora 155 a sua participação nas reuniões de ouvidorias). Exemplo: algumas ouvidorias criam textos de resposta ao cidadão com termos muito elaborados que, quando repassados aos cidadãos, geram dúvidas e necessitam de um tempo maior de ligação para que o teleatendente consiga ajudar o cidadão a compreender o que lhe está sendo informado. Isso influi consideravelmente no tempo de ligação e conseqüentemente no número de retornos executados pela Central 155);
- PROC** Aprimorar/simplificar a sistemática de identificação e relato de erros dos sistemas;
- SP** Criar uma forma de monitorar o volume de chamadas invalidadas;
- SP** Avaliar a possibilidade de retirar do cidadão e do teleatendente a responsabilidade de preencher campos “complexos” como órgão responsável, função e subfunção, tanto no preenchimento diretamente na plataforma, quanto no atendimento 155. Essas informações geralmente causam dúvidas e, além de requerer maior tempo para preenchimento, estão sujeitas a erros de preenchimento que ocasionam retrabalho de redirecionamento. Algumas sugestões são: a criação de um sistema automatizado de preenchimento com base em palavras chave ou a transferência desta incumbência para uma equipe específica, que poderia fazer também a checagem de dados necessários para a tratativa e facilitar a análise inicial de cada manifestação realizada em praticamente todas as ouvidorias;
- INF** A central 155, quando atua como canal de entrada e saída das manifestações, pode tornar-se um gargalo. Assim sendo, a comunicação da 155 com a COTIC através de Gestão de Suporte e Projetos (GESP) poderia receber uma atenção especial. Segundo um relato da supervisora Zeneide, da 155, às vezes é necessário enviar uma GESP (sobre sistema ou infraestrutura) e ainda telefonar para o responsável na COTIC pedindo uma priorização. Em alguns casos, o não tratamento de uma GESP prioritária se transforma em uma paralização (parcial ou até total) do atendimento 155.

As atualizações do fluxo da Central 155 estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

Secretaria da Educação

Oportunidades de melhoria

- SP** Na tela de acompanhamento geral de manifestações do SOU e SIC, a cor azul é utilizada para informar que as respostas estão em progresso. No entanto, quando são feitos encaminhamentos aos diversos órgãos, é preciso entrar em cada manifestação para saber quantas solicitações foram respondidas por eles. O painel poderia ser mais amigável e prover essa informação de maneira mais rápida e direta;
- SP** Os e-mails encaminhados pela Ouvidoria aos órgãos para obtenção de resposta, uma vez respondidos, não permitem aos órgãos acessar qualquer informação sobre a manifestação a partir desse momento, nem mesmo as respostas que foram providas por eles próprios. É preciso repensar essa regra para facilitar o trabalho dos órgãos e permitir a eles uma eventual revisão das respostas fornecidas;
- PROC** Padronizar as pesquisas de satisfação que são realizadas junto ao cidadão após receber resposta independente do meio escolhido;
- SP** Rever critérios para tempo de expiração da tela do SOU e SIC, que expira em 20 minutos caso a tela esteja inativa e, como consequência, o usuário acaba perdendo todos os dados digitados. As telas de aviso de que o tempo está expirando deveriam aparecer mesmo que o usuário esteja utilizando outros aplicativos;
- SG** Poderia ser criado um processo de análise de causa dos problemas sistêmicos no nível do processo para definição de respectivas ações de melhoria no contexto holístico (ex.: o que está causando a alta quantidade de manifestações com prazo vencendo e ainda sem resposta? Quais são as causas sistêmicas dos atrasos nas respostas?);
- PROC** Avaliar se todas as manifestações que chegam por carta e/ou presencial deveriam ou não ser carregadas no SOU ou SIC para serem tratadas de maneira padronizada e estruturada como todas as outras;

- SP** As plataformas SOU e SIC poderiam gerar relatórios .xls ou .txt cujos dados seriam trabalhados para permitir cruzamento de informações, além de diversos outros tipos de relatórios personalizados de acordo com as necessidades do órgão;
- SG** Poderia ser criado um “painel de controle”, contendo as principais estatísticas do processo em geral, personalizadas de acordo com a Secretaria ou Órgão, bem como com a posição hierárquica do usuário.

As atualizações do fluxo da Secretaria da Educação estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

Secretaria das Cidades

Oportunidades de melhoria

- PROC** Para a classificação de função e subfunção (campos obrigatórios no cadastramento da manifestação), a Secretaria das Cidades (SCidades) utiliza como referência o Plano Pluri Anual (PPA). Este ponto é citado pela Ouvidora como Oportunidade de Melhoria, visando a sua simplificação;
- SG** Mensalmente a Ouvidoria da SCidades emite o “Boletim Mensal de Desempenho”, destinado a todos os colaboradores da SCidades com base nas informações da Planilha “Controle de Manifestações”. A Oportunidade de Melhoria refere-se ao aperfeiçoamento da estratificação e emissão de relatórios periódicos a partir das plataformas SOU/SIC;
- PROC** Quando a ouvidoria SCidades finaliza a manifestação na Plataforma SOU, arquivo PDF é gerado e salvo no computador de trabalho. Antes, cada manifestação era impressa, mas por contenção de gastos, hoje o protocolo é outro. Sugestão da Ouvidora: encaminhar o PDF gerado ao cidadão, quando aplicável, para facilitar o entendimento da resposta, pois o arquivo PDF gerado tem um “visual mais organizado e mais agradável”, segundo ela;

- SP** Permitir que o PDF contenha marcações (ex.: itálico, negrito, sublinhado), para que os pontos-chaves e informações principais possam ser destacados, facilitando o entendimento pelo cidadão que recebe a resposta (sugestão da Ouvidora);
- SP** A Ouvidora não recebe todos os e-mails com o alerta de nova manifestação. Esse problema deve ser corrigido.

As atualizações do fluxo da Secretaria das Cidades estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

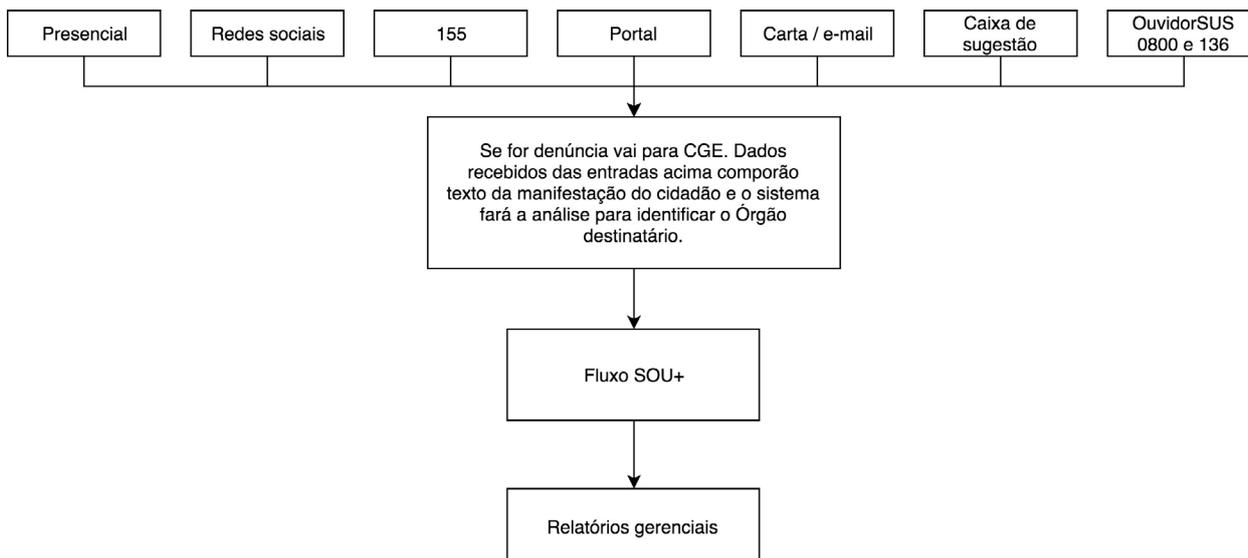
Secretaria da Saúde

Oportunidades de melhoria

- SP** Inserir no sistema um texto padrão para cobrança da manifestação dentro do prazo e também fora do prazo para ser enviado por e-mail à área responsável pela resposta;
- SP** Controle de cores para manifestações com múltiplas respostas deve ser melhorado para que indique quantas respostas faltam e quais, sem ter que navegar pelo sistema;
- SP** No SOU, navegação para página anterior leva à página inicial, perdendo-se tempo com a localização da tela requerida;
- SP** Tempo de 20 minutos causa perda de dados, o que requer atenção contínua para que os dados sejam salvos antes que o sistema seja derrubado;
- GES** O método de gestão do hospital poderia cobrir análise crítica de indicadores e estatísticas para traçar ações de melhoria em nível sistêmico/holístico (ex.: quantidade de reclamações por setor do hospital, índice de reclamações recorrentes, etc.). Essas estatísticas seriam extraídas a partir da base de dados do sistema "Novo SOU".
- SG** Os relatórios gerenciais são distribuídos para informação. Esses relatórios poderiam ser utilizados como parte do sistema de gestão, com metas de desempenho definidas e exibidas por setor dentro do OuviWeb integrado ao SOU, a partir de um "painel de controle" contendo os principais indicadores;

SP Sistema OuviWeb e Ouvidor SUS poderiam ser integrados com o sistema SOU, de modo a utilizar uma única plataforma de trabalho.

Proposta de novo fluxo de processos



A plataforma identificará, a partir do texto escrito pelo cidadão ou 155, o órgão destinatário de sua manifestação. A proposta é a integração entre o OuvidorSUS e o SOU por meio de uma interface de SW que dispense a criação de uma manifestação na Ouvidoria SESA a partir de uma demanda criada dentro do canal utilizado pelo Ministério da Saúde. As denúncias recebidas tanto pelos canais de entrada tradicionais do SOU, quanto pelo OuvidorSUS serão encaminhadas à CGE. Os relatórios atualmente extraídos do OuviWeb passarão a ser extraídos do SOU, com a consequente desativação do OuviWeb. Com esta mudança, as sub redes da Secretaria da Saúde (SESA) passarão a utilizar o SOU. O novo processo SOU+ integra o antigo SOU e o SIC. O sistema OuviWeb teria suas funcionalidades incorporadas no novo SOU, permitindo que sua utilização fosse descontinuada.

Polícia Militar do Estado do Ceará

Oportunidades de melhoria

- SP** Uma vez redirecionada a denúncia à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário do Estado do Ceará (CGD), o Ouvidor PMCE deixa de ter acesso a ela no SOU e não tem mais como acompanhá-la. Talvez isso pudesse ser revisto, uma vez que a denúncia, na verdade, diz respeito a algum profissional ou área da PMCE;
- SP** Notificações enviadas pelo SOU a e-mails institucionais da PMCE tem falhado e, por essa razão, as notificações têm sido encaminhadas fora do sistema a e-mails pessoais. É preciso avaliar se essa falha se deve a configurações do SOU ou a problemas nas contas de e-mail dos servidores;
- SP** O prazo para encerramento de denúncias no SOU é inadequado, pois normalmente, é aberta uma sindicância ou um Processo Administrativo Disciplinar (PAD), que requerem muito mais tempo para serem apurados. É preciso repensar uma solução mais adequada em termos de sistema para esses casos, de modo a atender à legislação correspondente;
- SP** O Centro de Chamados, em Canindé, deveria filtrar melhor as manifestações que são encaminhadas à PMCE e talvez a outras secretarias ou órgãos. Uma ouvidora da PMCE solicitou que seja feita uma triagem mais rigorosa para avaliar se a manifestação é para a PMCE, CGD (Controladoria Geral de Disciplina), Polícia Civil (SSPDS) ou Gabinete do Governador antes de realizar encaminhamento para a PMCE;
- PROC** Ao passar o mouse sobre as manifestações listadas na tela, seria oportuno que fossem automaticamente abertos "pop-ups", ou "balões", para prover visibilidade rápida a respeito do conteúdo de uma determinada manifestação sem que houvesse necessidade de abri-la por completo. Desse modo, seriam exibidas nesse "balão" informações básicas a respeito da manifestação, provendo maior agilidade na análise da situação em geral;

- SP** Na tela de início, o sistema deveria identificar se o manifestante é interno (servidor) ou externo (cidadão);
- SP** A Ouvidora da PMCE solicitou que o campo “Assunto” seja estratificado em subassuntos para facilitar o encaminhamento adequado;
- SP** Seria de grande utilidade que fosse incluído o endereço, ou pelo menos a região, onde está ocorrendo o problema relatado pelo manifestante. A própria PMCE poderia preencher ou até mesmo o atendente de Canindé;
- SP** A pesquisa de satisfação poderia ser mais ativa, buscando a opinião dos cidadãos manifestantes que utilizaram os serviços da Ouvidoria. Atualmente, as pesquisas são passivas, i.e., são respondidas pelos cidadãos de maneira puramente voluntária, o que pode trazer algumas tendências à amostragem;
- SP** No caso do SIC, a CGE poderia filtrar melhor as solicitações, pois, algumas vezes, a informação solicitada já está disponível para consulta por meio do Portal de Transparência. Talvez o sistema pudesse ser mais inteligente e ajudar nessas situações. É preciso estabelecer mais filtros com relação ao que será aceito como solicitação de acesso à informação com base na lei da transparência;
- SP** O SIC não encaminha um link para resposta atrelado às notificações enviadas a outros setores, como ocorre no SOU. Isso exige controles fora do sistema para que as respostas sejam adequadamente monitoradas pelo Coordenador.
- PROC** Não há critério de classificação para informações sigilosas. Portanto, é preciso estabelecer esse critério para a PMCE e aplicá-lo a suas respectivas informações;
- SP** Não é realizada a pesquisa de satisfação para resposta às solicitações SIC. Portanto, essa seria uma oportunidade para avaliar um grau de atendimento às necessidades do cidadão;
- SP** A validação da resposta SIC a ser encaminhada ao cidadão não está sistematizada. Seria importante que um órgão independente fizesse a validação dessas respostas;
- SP** A PMCE perde acesso à manifestação feita no SIC pelo cidadão após responder à solicitação. O acesso poderia ser mantido, mesmo que fosse apenas para leitura. Hoje, é necessário salvar os textos em arquivos à parte antes que a manifestação seja encerrada no sistema;

- SG** Não são realizadas estatísticas do processo SIC quanto ao grau de atendimento a prazos, bem como demais controles de demanda e processo.

As atualizações do fluxo da Polícia Militar do Ceará estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

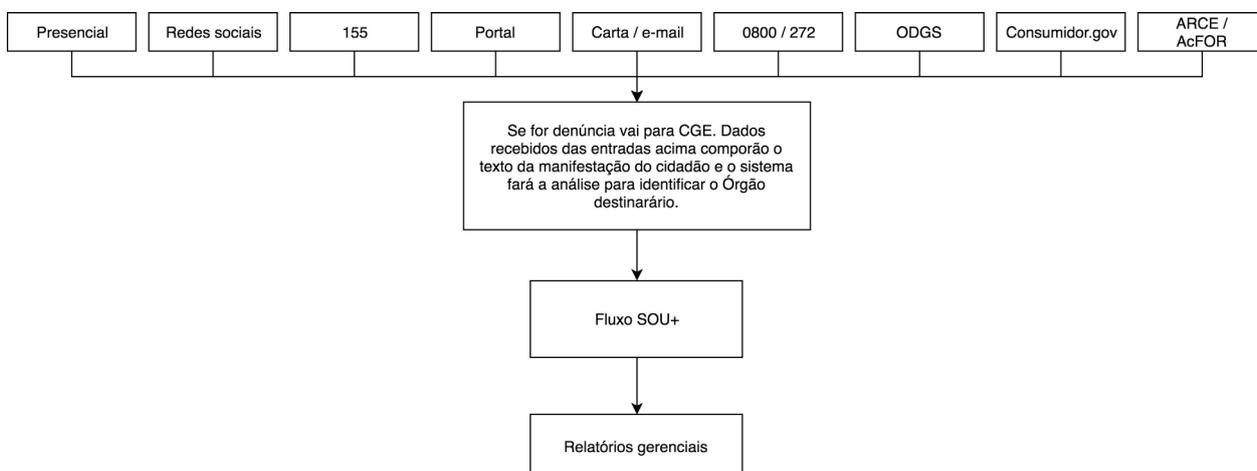
Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Oportunidades de melhoria

- SP** Sistemas 272 e Consumidor.gov geram número de protocolo, mas este não é refletido no SOU Interno, que cria outro número de controle, o que gera a necessidade de utilizar uma planilha interna para cruzamento de números de protocolos para a mesma manifestação em sistemas distintos. Como oportunidade, poderia ser feita uma interface direta entre esses sistemas e o SOU Interno, o que evitaria a necessidade de controles paralelos;
- SP** Seria importante obter um “aceite” do cidadão/consumidor, quando este visualizar a resposta fornecida por meio do código 272;
- SP** Recomenda-se que seja criado um controle de designação de manifestações encaminhadas pelo SOU Interno a grupos de pessoas;
- SP** Sugere-se que o SOU Interno possa receber anexos como parte integrante das manifestações abertas;
- GES** A monetarização de algumas manifestações, como reclamações, solicitação de serviços, emergências etc, poderia ser de grande utilidade na avaliação do impacto financeiro que elas produzem nos resultados da CAGECE;
- SP** Integrar SOU Interno com SOU para permitir a utilização de uma única plataforma operacional e permitir interfaces mais inteligentes com os sistemas de entrada provenientes de outras instâncias.

NOTA: As melhorias propostas para os sistemas da CAGECE deverão ser contempladas em uma nova plataforma SOU a ser desenvolvida que integrará todas as ferramentas locais de Ouvidoria utilizadas pelas Secretarias, Setores, Órgãos e Instituições do Estado.

Proposta de novo fluxo de processos



A plataforma identificará, a partir do texto escrito pelo cidadão ou 155, o órgão destinatário de sua manifestação. A proposta é a integração entre os sistemas legados e o SOU por meio de uma interface de SW que dispare a criação de uma manifestação na Ouvidoria CAGECE a partir de uma demanda criada dentro dos canais utilizados pelos consumidores para acesso à companhia, tais como o 0800/272, ODCS, Consumidor.gov e ARCE/AcFOR. As denúncias recebidas tanto pelos canais de entrada tradicionais do SOU, quanto pelos canais 0800/272, ODCS, Consumidor.gov e ARCE/AcFOR, serão encaminhadas à CGE. A partir dessas mudanças, o sistema SOU Interno será desativado. O novo processo SOU+ integra o antigo SOU e o SIC.

Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social

Oportunidades de melhoria

- PROC** De forma geral, deveria ser feito um trabalho de divulgação junto aos cidadãos da Ouvidoria e seus respectivos canais de acesso;
- SP** O sistema poderia sinalizar com destaque quando a resposta tiver que ser encaminhada por carta ou exigir a presença do cidadão. Como não existe essa facilidade no sistema atual, em algumas situações a resposta segue sem a carta para a CGE validar, e isso acaba gerando retornos e devoluções por parte da CGE. O mesmo ocorre com o SIC;

- SP** O Sistema poderia gerar alertas quando existirem informações complementares após a manifestação já ter sido encaminhada aos órgãos para atuação;
- SP** Gestor do Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SPSDS) só tem acesso às respostas fornecidas pela própria SPSDS. Não tem acesso as respostas providas pelas cinco áreas vinculadas: PMCE, Polícia Civil, CBMCE, Pefoce e Aesp. Seria de grande utilidade obter esse acesso, principalmente nos casos de manifestações de denúncia;
- SP** Quando o sistema envia e-mail às áreas provedoras das respostas não é possível saber se houve respostas quando mais de um e-mail é enviado (várias áreas provedoras de respostas na mesma manifestação);
- SP** Melhorar o sistema de cores para identificar que houve a resposta da área responsável pela mesma quando existe mais de uma área envolvida;
- SG** Obter relatório com estatísticas das demandas transferidas;
- SP** Criar alerta direcionado à CGE para quando o Ouvidor setorial (das secretarias, no caso SPSDS) desejar a devolução da manifestação ou para quando houver alteração. Atualmente o canal é a “Ocorrência” e nem sempre o CGE verifica essa alteração a tempo;

SIC:
- SP** Implantar “sub-assunto” como estratificação de “assunto” para melhorar a distribuição da solicitação;
- SP** Permitir o compartilhamento do pedido, como é feito no SOU;
- SP** No caso do SIC, cada protocolo deveria se referir apenas a uma solicitação de informação. Atualmente, várias solicitações de acesso à informação podem compor apenas um protocolo. Quando o cidadão pede mais de uma informação via SIC, é necessário abrir outros protocolos ou então responder apenas uma das informações solicitadas. Esse processo pode ser melhorado caso o sistema permita a criação de sub-protocolos para lidar com diversos tipos de solicitação dentro de uma mesma manifestação no sistema SIC, mantendo todos esses sub-protocolos sob o mesmo guarda-chuva referente à solicitação feita pelo cidadão.

As atualizações do fluxo da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

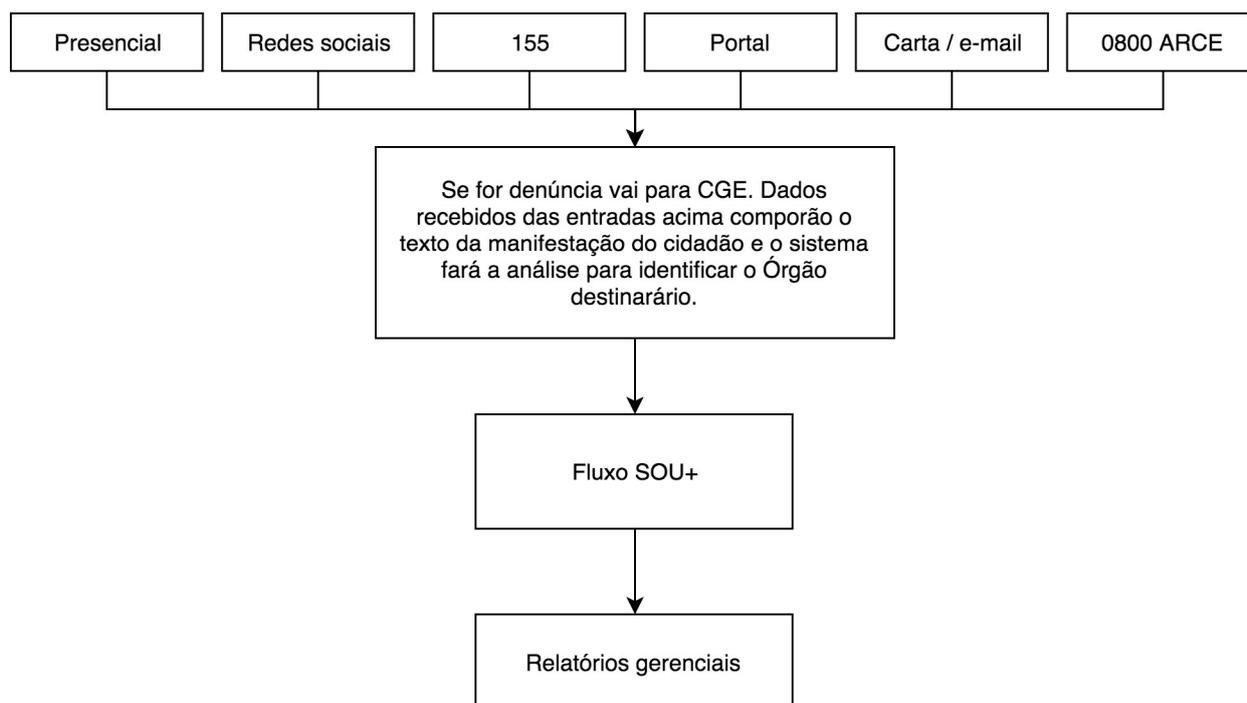
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará

Oportunidades de melhoria

SP Integração dos protocolos dos sistemas (principalmente SOU e SOA), pois ambos são passados para o cidadão e isso pode gerar confusão no momento de acessar as informações referentes às suas manifestações;

PROC Avaliação das manifestações recebidas em relação ao seu enquadramento como Sistema de informação ao cidadão (SIC) – identificada em “Saneamento”.

Proposta de novo fluxo de processos



A plataforma identificará, a partir do texto escrito pelo cidadão ou 155, o órgão destinatário de sua manifestação. A proposta é desativação do sistema SOA para que o sistema SOU+ receba diretamente as manifestações provenientes do canal próprio 0800 da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará (ARCE). As denúncias recebidas tanto pelos canais de entrada tradicionais do SOU, quanto pelo canal 0800 ARCE, serão encaminhadas à CGE. O novo processo SOU+ integra o antigo SOU e o SIC.

Secretaria da Fazenda

Oportunidades de melhoria

SP Impressão das manifestações: quando a tratativa da manifestação está concluída e se faz necessária a impressão da manifestação por qualquer motivo, todas as manifestações são impressas em duas páginas, gerando desperdício. O responsável pela impressão tem o trabalho adicional de configurar a impressão manualmente a cada impressão;

PROC A equipe de ouvidoria da Secretaria da Fazenda (SEFAZ) citou um “incômodo” ao cidadão no que se refere a manifestações em que foi necessária a abertura de processos administrativos, pois o acompanhamento da evolução destes casos não segue o padrão da Plataforma SOU.

As atualizações do fluxo da Secretaria da Fazenda estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

Departamento Estadual de Trânsito do Ceará

Oportunidades de melhoria

PROC Implantação de Unidade de Resposta Automática (URA) nas linhas telefônicas de atendimento do Detran para responder a solicitações de informação simples e/ou genéricas. Em outras palavras, informações que são solicitadas de forma bastante repetitiva por diversos cidadão poderiam ter uma orientação genérica na URA sobre como obter esses dados;

- SG** Sugestão da equipe de Ouvidoria: criação de um sistema para que as áreas administrativas do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran/CE) possam visualizar o volume de manifestações e solicitações de informação pendentes, canais de entrada e “semáforo” para controle de prazo. A aplicação deste sistema facilitaria a visualização de pendências pelos responsáveis das áreas, melhorando a gestão do tempo e o controle de prioridades;
- PROC** Melhorar comunicação interna entre Ouvidoria e áreas internas;
- GES** Aumentar engajamento dos gestores internos com as demandas da ouvidoria;
- PROC** Aprimorar a gestão de tempo dos envolvidos na tratativa das manifestações;
- SP** Criar método e ferramentas para gestão de prioridades (em função de prazos e complexidades).

As atualizações do fluxo do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará estão inseridas no novo fluxo da Plataforma SOU/SIC, na página 61.

Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará

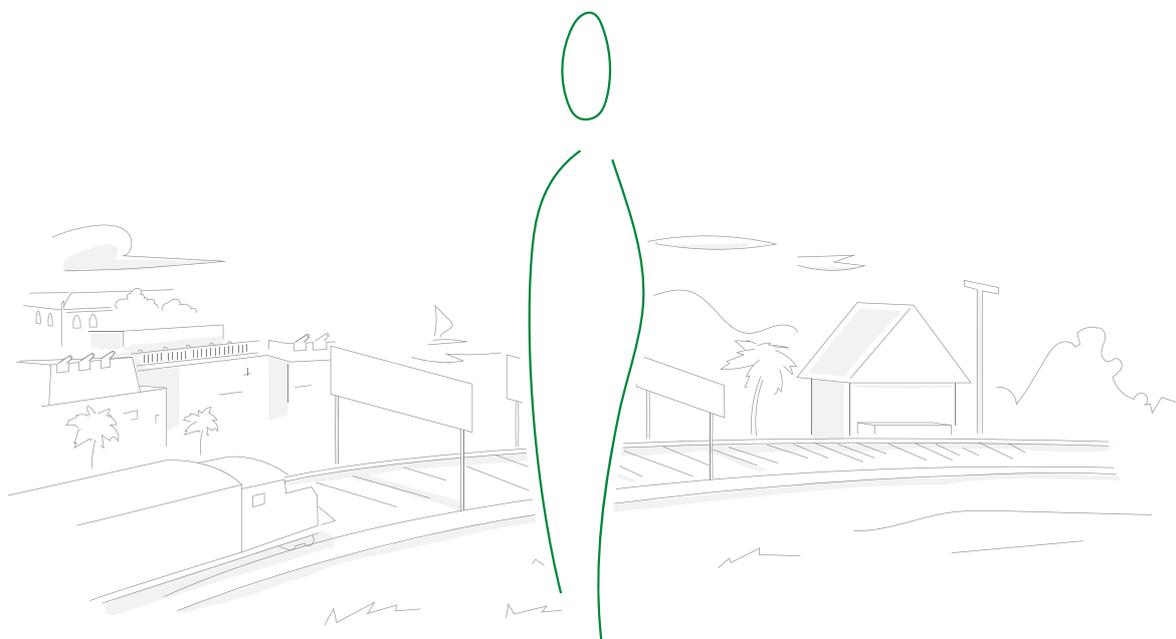
A partir da análise da metodologia de acompanhamento do Plano Plurianual, com especial atenção às etapas de acompanhamento e monitoramento do PPA 2016-2019, e da análise sobre o processo participativo de elaboração do PPA, ambas realizadas no produto *DI6. Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência*, são apresentadas aqui algumas sugestões de melhoria às etapas e ao processo.

Sugestões de melhoria às etapas de acompanhamento e monitoramento

Uma vez que o processo de acompanhamento do PPA, em suas etapas de acompanhamento e monitoramento, gera diversos relatórios de status do Plano, sugere-se que os relatórios sejam disponibilizados, sempre que possível e de forma atualizada, no SIMA e no Portal da Transparência do Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, de modo a aumentar a visibilidade e facilitar o acompanhamento e monitoramento do processo também por parte dos cidadãos.

Sugestões de melhoria ao processo participativo de elaboração do PPA

Em linha com a sugestão anterior sobre as etapas de acompanhamento e monitoramento, sugere-se que as contribuições dadas ao Plano Plurianual durante sua elaboração fiquem disponíveis no Portal da Transparência, mesmo durante o processo de elaboração, permitindo que os cidadãos possam comentar, questionar e participar também através do Portal no Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.



D18.
RELATÓRIO CONTENDO ACERVO DE
SISTEMAS, DADOS, INFORMAÇÕES
E PLATAFORMAS PASSÍVEIS DE
INTEGRAÇÃO E REAPROVEITAMENTO

Foram detectados nas secretarias ou órgãos descritos abaixo alguns sistemas legados ou criados para auxiliar a entidade no suporte ao cidadão:

Secretaria da Saúde

A Secretaria da Saúde (SESA), além do SOU, utiliza a plataforma do Ministério da Saúde, chamada Ouvidor SUS para captar, direcionar, resolver e devolver ao cidadão usuário do serviço de saúde as suas demandas (reclamações, solicitações, elogios ou denúncias).

A secretaria também criou um sistema chamado Ouvi Web com o objetivo de registrar todas as demandas para esta pasta, registrando as entradas via SOU, via Ouvidor SUS e as demandas locais feitas de forma presencial, por carta ou por e-mail.

O OuviWeb é acessado por toda a rede da saúde espalhada pelo Estado do Ceará, hoje composta por 59 unidades. Cabe ressaltar que não se trata de um sistema para gerenciar o fluxo das manifestações recebidas.

Companhia de Água e Esgoto do Ceará

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE) recebe suas demandas de várias fontes, além do SOU da CGE. Todas as demandas não oriundas do SOU CGE (ODCS, Consumidor.gov, ARCE, AcFOR, 0800 código 272, carta, e-mail e telefone fixo) são registradas em um sistema chamado SOU Interno. Este sistema gerencia o fluxo das manifestações nele registradas, entregando as demandas e recebendo as respostas para todas as unidades solucionadoras da companhia. O prazo total para fechamento das manifestações no SOU Interno é de dez dias corridos.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE) utiliza as plataformas SOU/SIC e internamente também utiliza os sistemas SOA e SGO. Segundo informações do Relatório de Atividades do Ouvidor ARCE 2015, "... a maioria das demandas da ARCE são registradas em sistema diverso do SOU...".

Conforme a Resolução 131.10, o Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA) é a forma definida para registrar e processar as solicitações de ouvidoria, como pedidos de informações (consultas), reclamações, denúncias, críticas ou elogios. As informações do SOA são duplicadas no sistema SOU/SIC, para que se integrem às demais informações da rede de ouvidorias do Governo do Estado do Ceará.

O SGO (Sistema de Gestão de Ouvidorias) foi criado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e tem abrangência Nacional. Neste sistema, todas as manifestações registradas são encaminhadas diretamente para as empresas distribuidoras de energia elétrica (empresas reguladas), para que desenvolvam as tratativas adequadas e disponibilizem informações pertinentes às manifestações recebidas.

Existe também na ARCE o Sistema de Controle de Documentos (SISCDO), que é um aplicativo interno direcionado para controle de protocolos. A proposta de integração do SISCDO com a nova plataforma SOU é proveniente da análise dos Relatórios Mensais de Solicitação de Ouvidoria, onde o SISCDO constitui importante fonte de pesquisa e dados para elaboração do quadro de solicitações e processos, juntamente com o Sistema de Ouvidoria da ARCE (SOA).

Central de Teletendimento 155

A Central de Teletendimento 155 utiliza um sistema específico de gerenciamento de teletendimento *Easycall Visor* – Digitro (www.portaldigitro.com.br) que permite à supervisão acompanhar em tempo real o atendimento, como por exemplo acompanhar (ouvir) ligações escolhidas aleatoriamente, ressaltando que não é possível à supervisora interferir no atendimento que está sendo acompanhado.

Por meio do sistema Digitro, são realizadas pesquisas estatísticas (ex.: Relatório 30101 contendo informações de cunho operacional sobre números de chamadas, tempo médio de atendimento, tempos médio e máximo em espera etc). A supervisora da Central de Atendimento informa que os relatórios do sistema Digitro são mais úteis à sua atividade de supervisão do que os relatórios das plataformas SOU/SIC;

A utilização do SQAQO (já solicitada a institucionalização deste sistema), sistema desenvolvido internamente pela área de T.I. do serviço 155, permite o acompanhamento individualizado do desempenho dos atendentes, não contemplado no sistema Digitro. Extrai-se as informações do Sistema EasyCall Visor Digitro/SOU e compila-se no SQAQO. Desta compilação são geradas as informações oficiais sobre as atividades da Central 155 passadas à CGE.

Departamento Estadual de Trânsito

O Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) utiliza as plataformas SOU/SIC como sistema básico de Ouvidoria. Alguns canais próprios de acesso à Ouvidoria do DETRAN/CE também são utilizados, além dos canais da Ouvidoria Geral do Estado, tais como a sessão "fale conosco" disponível no Portal do DETRAN/CE, e-mail "ouvidoria@detran.ce.gov.br", envio de carta em papel, telefone próprio (85 3101.5819) ou manifestação em pessoa. Esses canais próprios do DETRAN/CE alimentam a plataforma SOU/SIC com as manifestações do cidadão. Por exemplo, caso uma manifestação recebida por meio do telefone (85) 31015819 tenha o perfil característico de Ouvidoria, ela é direcionada pela triagem à plataforma SOU e, a partir desse ponto, o processo segue o caminho normal.

Matriz de sistemas passíveis de integração ao SPRC

	Sistema	Dados	Informações	Plataformas	Integrável/ Reaproveitável
ARCE	SOA				I/R
				SGO	
Central 155	SISCDO				
	SQAO				I/R
	Easycall Visor - Digitro				Avaliar
SCidades		Planilha de monitoria- mento SOU			I/R
		Planilha de monitora- mento SIC			I/R
SESA	OuviWeb Ouvidor SUS				I/R
CAGECE	SOU interno				I/R
SEPLAG	SIMA				Avaliar

Nota: Não foram incluídos na Matriz o aplicativo "Meu Detran" e as páginas de internet das Ouvidorias e Secretarias do Governo do Estado do Ceará, já que esses são canais de entrada de dúvidas e solicitações de informações pontuais e de resposta imediata, o que não demanda o cadastramento dos pedidos nas plataformas SOU/SIC.

Oportunidades de integração

A partir do mapeamento de sistemas, dados, informações, processos e plataformas utilizadas pelas ouvidorias setoriais dos órgãos do Governo, foi possível obter uma visão abrangente, apesar de inicial, a respeito das possibilidades de integração dessas ferramentas paralelas ao fluxo de trabalho do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

Contudo, antes de abordar a possibilidade de integração entre os sistemas setoriais de ouvidoria e o SPRC, é fundamental diferenciar alguns níveis de integração. Há matizes na integração, com abordagens variadas. A escolha de uma ou várias abordagens simultaneamente deverá estar alinhada a dois objetivos: (1) garantir à CGE o acompanhamento em tempo real das manifestações e (2) ter na base de usuários do SPRC os ouvidores setoriais que utilizam ferramentas paralelas. A seguir, uma breve descrição de algumas possibilidades de integração:

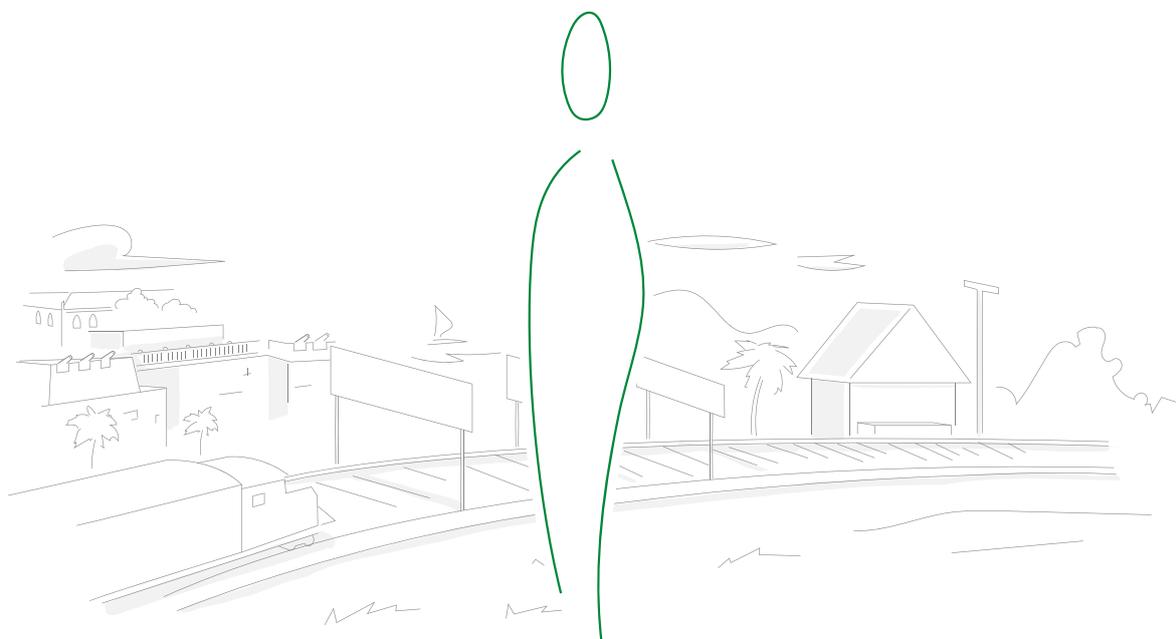
- 1) **Substituição das ferramentas atuais pelo SPRC:** é preciso iniciar com um mapa detalhado sobre as demandas atendidas pelas ferramentas setoriais. A partir desse mapa, simplificar e garantir que os usuários das setoriais pertinentes possam adotar a ferramenta. No entanto, essa abordagem somente poderá ser colocada em prática se houver um diálogo e concordância com as lideranças setoriais pertinentes.
- 2) **Integração por meio de serviços web:** caso os sistemas setoriais possuam integração por meio de serviços web, já será possível consumir e trocar dados de um modo mais padronizado. Para essa abordagem, deverá ser pensado um protocolo mínimo de integração.
- 3) **Integração por meio de upload/download de arquivos:** nessa abordagem, os sistemas setoriais devem ser capazes de extrair os dados para algum arquivo estruturado e padronizado. Como exemplo, uma planilha eletrônica estruturada. Esse arquivo e a estrutura pré-definida deverão ser, em alguma medida, compatíveis com o SPRC.

De fato, a solução a ser adotada no SPRC pode ser multi-método. Ela deverá ser definida e implementada uma vez que o desafio seja oportunamente priorizado. Entretanto, uma primeira análise foi oferecida no ensaio "*Análise sobre oportunidades de integração entre o SPRC e e-SIC e e-OUV*", como parte do relatório entregue no Ciclo de Trabalho 3. Durante essa escolha, alguns limites serão naturalmente definidos pelo entendimento profundo do problema em mãos e suas restrições. As restrições vão certamente nortear a escolha e delimitar o problema para bem endereçar uma solução que busque os dois objetivos já mencionados.

Oportunidades de reaproveitamento

Em relação ao reaproveitamento de sistemas e ferramentas, segue-se os mesmos parâmetros das oportunidades de integração: ainda é cedo para listar de forma precisa e definitiva os sistemas e ferramentas que serão reaproveitados e continuarão sendo usados de forma paralela ao SPRC. Isso demanda uma reunião com as setoriais afetadas, além de um processo sensível de entendimento e escuta. As pessoas precisam ser envolvidas de modo específico para opinarem e ajudarem na melhor resolução para esse desafio.

Em certos casos pontuais pode-se, contudo, afirmar que o reaproveitamento é certo, como é o caso da ferramenta Digitro, utilizado pela Central 155 para gerir as ligações e das ferramentas de Ouvidoria utilizadas pela SESA e pela ARCE que são atreladas a órgãos e instituições não vinculadas ao Governo do Estado. Ainda assim, é importante frisar: esses usuários precisam ser envolvidos em uma reunião para um entendimento mútuo.



D19.

MODELO DE MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO DOS USUÁRIOS

1. Introdução

O design já não é mais, tão somente, a elaboração da coisa, do artefato, da casca e do mecanismo. O design é hoje o projeto e a elaboração da experiência¹. Colocar a *pessoa-cidadã* no centro do projeto não se trata de uma assunção arbitrária sobre o seu posicionamento, mas uma abordagem eficaz para criar uma experiência fluída e satisfatória para os usuários.

Durante os ciclos deste projeto, tem-se adotado métodos, técnicas e ferramentas de *design centrado no ser humano* (HCD – *Human-centered Design*) que ajudam a equipe de projeto a ver e compreender as pessoas que usam ou não os sistemas de relacionamento com o Estado. Criar uma experiência de uso fluída e satisfatória para a Maria, para o Francisco² e para os outros milhares de cidadãos cearenses que usarão o *Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará* para reclamar, denunciar, solicitar, sugerir e elogiar algum serviço ou aspecto do seu Estado requer, além de conhecimento técnico, criatividade e práticas de excelência em design e desenvolvimento de software, formas para monitorar, analisar e corrigir a experiência de uso durante a construção do Sistema e após sua conclusão.

O objetivo central do monitoramento da experiência do usuário (seja ele um(a) cidadão(ã) ou servidor(a) público) é garantir que a sua experiência de uso na plataforma esteja de acordo com padrões de excelência em *usabilidade* e *utilidade*.

Neste trabalho é apresentado o *modelo de monitoramento da experiência do usuário*, seus métodos, ferramentas e principais indicadores. O modelo apresentado considera dois momentos do projeto: i) o desenvolvimento do Sistema; ii) a entrega e a operação do Sistema pós-desenvolvimento.

¹ (KRIPPENDORFF, 2005)

² Maria e Francisco são os nomes mais populares no Estado do Ceará. Fonte: <http://censo2010.ibge.gov.br/nomes/#/ranking>

2. Modelo de monitoramento da experiência dos usuários

O modelo de monitoramento da experiência do usuário é o instrumento pelo qual a equipe de projeto, e depois a equipe de manutenção, pode monitorar, analisar e então corrigir aspectos do Sistema que estejam prejudicando a usabilidade. Quando se pretende uma boa experiência para o usuário, precisa-se dedicar esforço para garantir boa *usabilidade e utilidade*.

De maneira simplificada, usabilidade refere-se à facilidade de uso de um sistema considerando-se cinco componentes de qualidade³:

Aprendizagem: refere-se à facilidade com que o usuário consegue completar tarefas básicas na primeira vez em que interage com o sistema. São exemplos dessas tarefas fazer uma busca, acessar um link, navegar entre páginas e seções, etc;

Eficiência: uma vez que um usuário tenha aprendido e completado uma tarefa básica, quão eficiente ele é ao repetir uma tarefa semelhante?

Memorização: quando um usuário retorna ao sistema depois de um tempo sem usá-lo, quão fácil é para o usuário se lembrar de como executar tarefas básicas?

Erros: quantos erros um usuário comete, quão severos são os erros e com qual velocidade e facilidade ele consegue se recuperar ou corrigir um erro;

Satisfação: refere-se ao prazer que o usuário sente ao acessar o sistema. Talvez seja o componente-síntese dos anteriores.

Somente a boa usabilidade não garante o sucesso do sistema, uma vez que deve estar acompanhada de ferramentas e funcionalidades *úteis* para o usuário.

O modelo de monitoramento de experiência do usuário procura monitorar os cinco aspectos de usabilidade em pontos-chave dos *fluxos* ou *jornadas do usuário* no sistema, de modo a gerar indicadores que permitem medir, analisar e, eventualmente, corrigir interfaces e mecanismos. Com os dados gerados a partir do monitoramento da experiência do usuário é possível harmonizar

³ (NIELSEN, 2012)

a usabilidade e a utilidade do sistema, o que pode resultar na adição de novas funcionalidades, ou na redução de ferramentas e simplificação de interfaces e mecanismos.

Nas Oficinas de Design dos Ciclos de Trabalho 2, 3 e 4, por exemplo, foram utilizados *métodos atitudinais* de pesquisa sobre a experiência do usuário – ex. pesquisa etnográfica, design participativo, *business origami*, *card sorting*, etc⁴ – uma vez que o objetivo principal daqueles eventos era *ouvir o que as pessoas dizem*. Na elaboração do modelo de monitoramento de experiência do usuário são utilizados *métodos comportamentais* de pesquisa sobre a experiência do usuário, uma vez que o objetivo principal é *compreender o que as pessoas fazem* no sistema. Dessa forma, o modelo de monitoramento de experiência do usuário adota abordagens qualitativas e quantitativas para observar a interação dos usuários no Sistema.⁵

O modelo de monitoramento da experiência do usuário considera duas abordagens de monitoramentos da experiência:

Monitoramento contínuo: é aquele feito de forma ininterrupta, de duração indeterminada, através de ferramentas de captura de ações no sistema, como o Google Analytics e o Hotjar, por exemplo. Essas ferramentas geram indicadores quantitativos sobre as ações dos usuários, dessa forma é possível analisar pontos-chave das jornadas de usuário e comparar o desempenho dos indicadores ao longo do tempo enquanto se desenvolve a plataforma e modificam-se interfaces e fluxos;

Monitoramento isolado: é monitoramento de duração determinada que considera um protocolo de testes pré-definido e uma duração determinada. O monitoramento isolado também faz uso de ferramentas de captura de ações no sistema, no entanto, considera um grupo de usuários selecionados e um roteiro de ações ou tarefas pré-definidas a serem desempenhadas por esse grupo.

Cada uma das abordagens de monitoramento possui diversos métodos para coletar dados ou informações, analisar o que foi coletado e gerar insumo – indicadores, relatórios ou protótipos, por exemplo – para a tomada de decisão quanto à modificação de interfaces e mecanismos mirando a melhor usabilidade.

⁴ (BULEY, 2013)

⁵ (ROHRER, 2014)

Na sequência são detalhados os métodos, considerando o monitoramento contínuo e isolado, para o período de desenvolvimento e pós-desenvolvimento.

2.1. Monitorando a experiência durante o desenvolvimento

Monitorar a experiência dos usuários durante o desenvolvimento é fundamental para garantir que as decisões de design sejam aderentes às necessidades dos usuários e cumpram com os pré-requisitos de boa usabilidade.

O modelo de monitoramento da experiência do usuário prevê, para a fase de desenvolvimento do Sistema, o uso dos seguintes métodos:

Monitoramento contínuo:

Análise da sequência de cliques: neste método, usa-se uma ferramenta capaz de gerar um mapa de calor dos cliques sobre as interfaces do sistema. Este método é importante para verificar, por exemplo, pontos de melhoria quanto à disposição de elementos de interface ou auxiliar na decisão quanto à remoção ou manutenção de um mecanismo específico em determinada ferramenta, mostrando quantos, quando e com que frequência os usuários clicam nele;

Análise da navegação: este método faz uso de ferramentas que coletam dados quanto à navegação dos usuários no sistema. Com os dados são gerados indicadores como, taxa de rejeição, número de visitas por página, número de visitas únicas por página, origem do acesso, tempo médio das sessões no Sistema, etc.

Monitoramento isolado:

Teste com usuários: cerca de cinco a dez⁶ usuários são convidados a participar de um teste de uso do Sistema. Os usuários vão a uma sala e, individualmente, recebem de um pesquisador um conjunto de situações que levam à tarefas e ao uso específico de ferramentas e funcionalidades;

⁶ (NIELSEN, 2000)

Teste de conceito: compartilha-se um artefato (mockup ou protótipo) que captura a essência (proposta de valor) de um conjunto de funcionalidades ou mecanismos do Sistema para testar se correspondem às necessidades do público-alvo; o teste pode ser feito individualmente ou em grupo e presencialmente ou online;

Estudo com intenções reais: método que questiona de maneira aleatória aos visitantes de um site qual é o objetivo ou intenção do usuário ao acessar o site, medindo seu comportamento a partir da pergunta, e questionando se o usuário conseguiu alcançar o seu objetivo no momento em que ele clica para sair do site.

Há ainda a possibilidade de comparar as métricas sugeridas com os dados da pesquisa de satisfação do Portal e de Ouvidoria. No entanto, é muito preliminar sugerir esse caminho pois ainda não se sabe como será implementada no SPRC a aquisição de dados de satisfação. O encaminhamento mais adequado para o momento é aguardar a apuração do monitoramento da experiência de uso no SPRC e então, após isso, verificar se a comparação é possível e se ela agrega valor ao SPRC.

2.2. Monitorando a experiência após o desenvolvimento

Mesmo depois de finalizado o desenvolvimento do sistema, aconselha-se que o monitoramento da experiência do usuário seja mantido para identificar pontos de melhoria e coletar indicadores que possam subsidiar decisões estratégicas quanto ao Sistema Público de Relacionamento com os Cidadão do Ceará.

Alguns dos métodos adotados no monitoramento durante a fase de desenvolvimento, como a *análise da sequência de cliques* e a *análise da navegação*, têm sua manutenção aconselhada. Além deles, sugere-se a realização de *feedback com usuários*.

Este último método ganha especial importância no contexto do Sistema de Relacionamento, por tratar-se de uma ferramenta de ouvidoria e por permitir ao usuário manifestar-se, a partir de perguntas direcionadas, sobre sua experiência de uso no Sistema.

2.3. Proposta de indicadores para monitoramento

Com base no arcabouço teórico previamente apresentado, nesta seção serão elencados indicadores para a aplicação de um modelo pragmático de monitoramento. É pragmático na medida em que

os indicadores mencionados são acionáveis, isto é, a partir de sua coleta e análise permitem apoiar a tomada de decisão e direcionam para a ação.

Desse modo, a seguir são listados os indicadores iniciais para realização do monitoramento. É importante sinalizar que esse conjunto de indicadores é dinâmico. Ou seja, ao longo do projeto novos indicadores deverão ser criados e outros poderão ser descartados para melhor aderência à evolução do projeto.

Indicador: Taxa de Conversão

Descrição: a taxa de conversão consiste em uma relação entre a quantidade de usuários (visualização de páginas em alguns casos) e os usuários que conseguem efetivamente executar uma tarefa completa no software.

Tipo de monitoramento: Contínuo

Como será implementado: por meio do Google Analytics será implementada as análises de "conversão" para conseguir quantificar quantos são os usuários que conseguem a conversão de uma ação importante na plataforma.

Por que é importante para o cidadão/usuário?

O SPRC vai reunir procedimentos cujo objetivo é apoiar seus usuários na execução das tarefas, quais sejam: gerenciar chamados de Ouvidoria, abrir e acompanhar chamados de acesso à informação, dentre outras. Portanto, de modo bem prático, é fundamental saber se os usuários estão "completando" tarefas no SPRC.

Indicador: Análise da sequência de cliques

Descrição: a análise da sequência de cliques mostra como o usuário utiliza a plataforma para concluir as tarefas. A sequência demonstra como cada tipo de usuário se apropria do artefato tecnológico e como ele utiliza as funcionalidades.

Tipo de monitoramento: Contínuo

Como será implementado: o monitoramento dos cliques e da sequência será implementado por meio de uma ferramenta denominada Hotjar em conjunto com dados extraídos do analytics. A ferramenta gera *mapas de calor* que mostram as áreas em uma interface onde os usuários mais clicaram. Em testes individualizados com usuários, a ferramenta é capaz de gerar o *rastro* do mouse que pode ser associado ao mapa de calor para apontar, por exemplo, se há algo que possa estar confundindo o usuário.

Por que é importante para o cidadão/usuário?

Toda proposta de experiência de uso implementada em uma tecnologia de informação trata-se de uma hipótese. Portanto, precisa ser validada ou refutada. Muitas vezes, somente pode-se avaliar com alguma profundidade uma abordagem com a ajuda do usuário. Essa ajuda acontece ao monitorarmos como os usuários se apropriam da ferramenta ao concluírem suas tarefas.

Indicador: Tempo de resposta do sistema ao usuário

Descrição: é notória a importância da eficiência de resposta ao usuário quando este interage com um artefato tecnológico. Assim, vamos medir quanto tempo o sistema demora para responder aos usuários. É importante frisar que aqui não se trata da resposta do servidor, mas sim o tempo de resposta no browser do usuário. Em outras palavras: vamos medir a velocidade de resposta da experiência completa.

Tipo de monitoramento: Contínuo

Como será implementado: o monitoramento do tempo de resposta será implementado utilizando uma ferramenta de telemetria denominada NewRelic.

Por que é importante para o cidadão/usuário?

O tempo de resposta de um sistema de informação está entre os critérios mais importantes e determinantes para a adoção/rejeição de uma nova plataforma. Assim, monitorar o tempo de resposta nos dará a oportunidade de identificar gargalos e tornar o sistema mais eficiente a cada nova entrega de software.

Indicador: Teste com usuários

Descrição: durante os desenvolvimentos das funcionalidades será necessário convidar usuários para realizar testes de usabilidade em ambiente controlado e com tarefas pré-definidas a serem executadas pelos usuários. Em um ambiente controlado, um pesquisador pode observar o comportamento dos usuários enquanto utilizam o Sistema. Essas salas permitem que observadores analisem o comportamento dos usuários enquanto utilizam a plataforma.

Tipo de monitoramento: Isolado

Como será implementado: por meio de um encontro em local apropriado com usuários do SPRC. Importante que haja um conjunto mínimo de funcionalidades disponíveis para

incentivar os usuários e amplificar os resultados da medição. A escala de avaliação da experiência deverá ser definida na medida em que o experimento for colocado em prática.

Por que é importante para o cidadão/usuário?

Será importante pois esse método estabelece um contato próximo com o usuário e permite medir o desempenho de execução de tarefas específicas, atestando a qualidade da experiência de uso implementada na plataforma.

Indicador: Teste de conceito

Descrição: durante os desenvolvimentos das funcionalidades será necessário convidar usuários para realizar testes de conceito. Fundamentalmente, esse teste consiste em apresentar mockups aos usuários e coletar suas impressões. Todas as oficinas serão oportunidades para a realização desses testes de conceito.

Tipo de monitoramento: Isolado

Como será implementado: por meio dos encontros programados com usuários potenciais. As oficinas de ciclo de trabalho são ótimas oportunidades, bem como os encontros programados em substituição ao laboratório de ideias.

Por que é importante para o cidadão/usuário?

É importante porque convida o cidadão para o processo de construção. Assim, ele tem a capacidade e oportunidade de colaborar com as definições na medida em que o desenvolvimento avança.

Nossa sugestão é que o projeto inicie com esse conjunto de indicadores e que no decorrer das cerimônias de planejamento possamos descobrir em conjunto novos indicadores para monitorarmos a experiência de uso e buscarmos a melhoria contínua.

Conclusão

O modelo de *monitoramento da experiência do usuário* propõe duas abordagens de monitoramento – contínuo e isolado – que somam seis métodos para acompanhar e examinar o desempenho do Sistema do ponto de vista do usuário em dois momentos distintos: o desenvolvimento do Sistema e o momento posterior ao desenvolvimento do Sistema.

Dividir o monitoramento nesses dois momentos é importante tanto para o manutenção do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, quanto para os usuários do sistema, sejam eles cidadãos ou servidores. Isso se dá porque cada uma das situações – o monitoramento durante o desenvolvimento e o monitoramento após o desenvolvimento – têm objetivos específicos em relação à usabilidade e manutenção do sistema.

É importante notar que o modelo da experiência do usuário deve sofrer alterações, caso necessário, ao longo de sua aplicação. Essa possibilidade se justifica pelo seu próprio funcionamento e as informações que ele trará – a partir delas, será possível entender se as ações são as mais indicadas ou não para o cenário em questão.

Ao aplicar o modelo com métodos e técnicas mais indicados para cada uma das abordagens necessárias ao desenvolvimento do Sistema, somando a isso a reavaliação – quanto devida – dos meios escolhidos, caminha-se para o objetivo central do projeto: garantir que a experiência de uso das pessoas – sejam cidadãos ou servidores – esteja de acordo com padrões de excelência de usabilidade e utilidade, tal como de Transparência, Ouvidoria e Acesso à Informação.

Referências

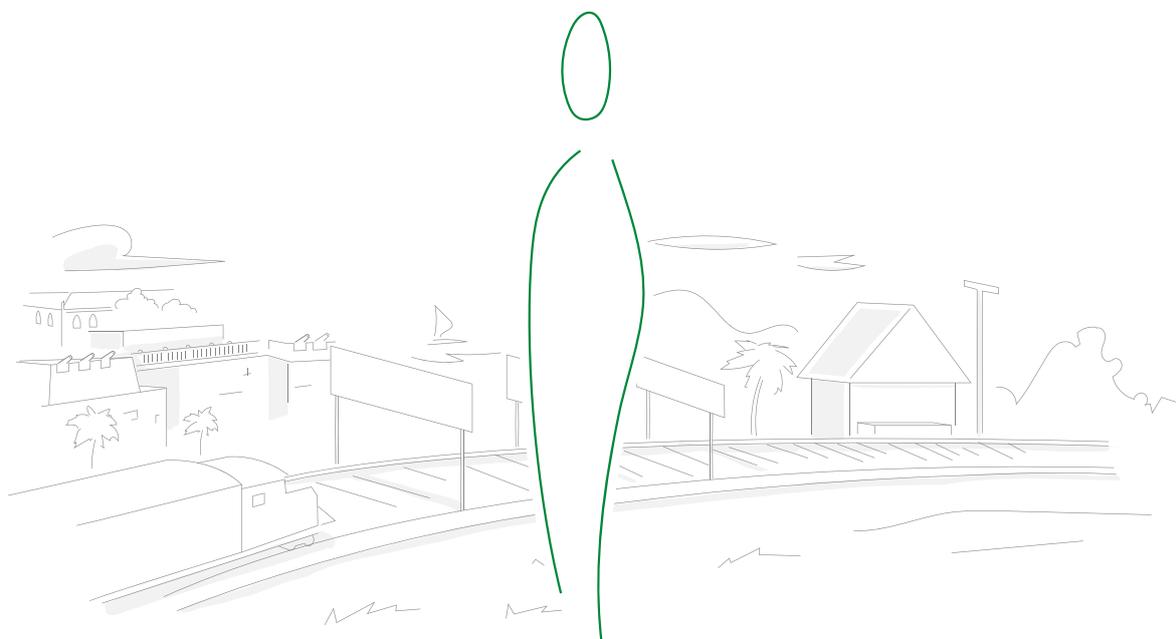
BULEY, L. **The User Experience Team of One: A Research and Design Survival Guide**. [s.l.] Rosenfeld Media, 2013.

KRIPPENDORFF, K. **The semantic turn: A new foundation for design**. Boca Raton: CRC Press, 2005.

NIELSEN, J. **Why You Only Need to Test with 5 Users**. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

NIELSEN, J. **Usability 101: Introduction to Usability**. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>>. Acesso em: 15 mar. 2017.

ROHRER, C. **When to Use Which User-Experience Research Methods**. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/>>. Acesso em: 15 mar. 2017.



RELATÓRIO DA OFICINA DE DESIGN 4

Introdução

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão tem como uma de suas premissas a comunicação e colaboração constantes com os seus usuários, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. Essas interações acontecem pela aplicação de diferentes métodos durante as etapas de Design, Projeto e Desenvolvimento em cada Ciclo e Trabalho, conforme estabelecido no Plano de Trabalho do projeto.

O desenvolvimento dessas atividades é importante para que as funcionalidades, os processos e a linguagem do Sistema sejam desenvolvidos para englobar os diferentes tipos de usuários e seus perfis, posicionando o cidadão como o maior beneficiário nesse contexto, levando em consideração, ainda, os servidores públicos que farão o diálogo com o cidadão – como uma ponte entre o Estado e a sociedade do Ceará.

As oficinas dos ciclos anteriores tinham o objetivo de compreender melhor quem é o cidadão que utiliza os sistemas de relacionamento com o governo, como ele se comporta e quais são as suas necessidades no momento desse contato. Já a Oficina de Design realizada no Ciclo de Trabalho 4, "Das Pessoas aos Processos", buscava entender os processos e as principais funções dos servidores no momento em que as solicitações dos cidadãos chegam até eles.

Portanto, este relatório apresentará os dados obtidos a partir da atividade proposta entre os participantes, levando em consideração o contexto do ciclo atual, que tem como objetivo o mapeamento dos processos atuais relacionados à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, tal como a identificação de melhorias nos processos e sugestões para torná-los mais eficientes, considerando a perspectiva dos usuários cidadãos e servidores.

A dinâmica

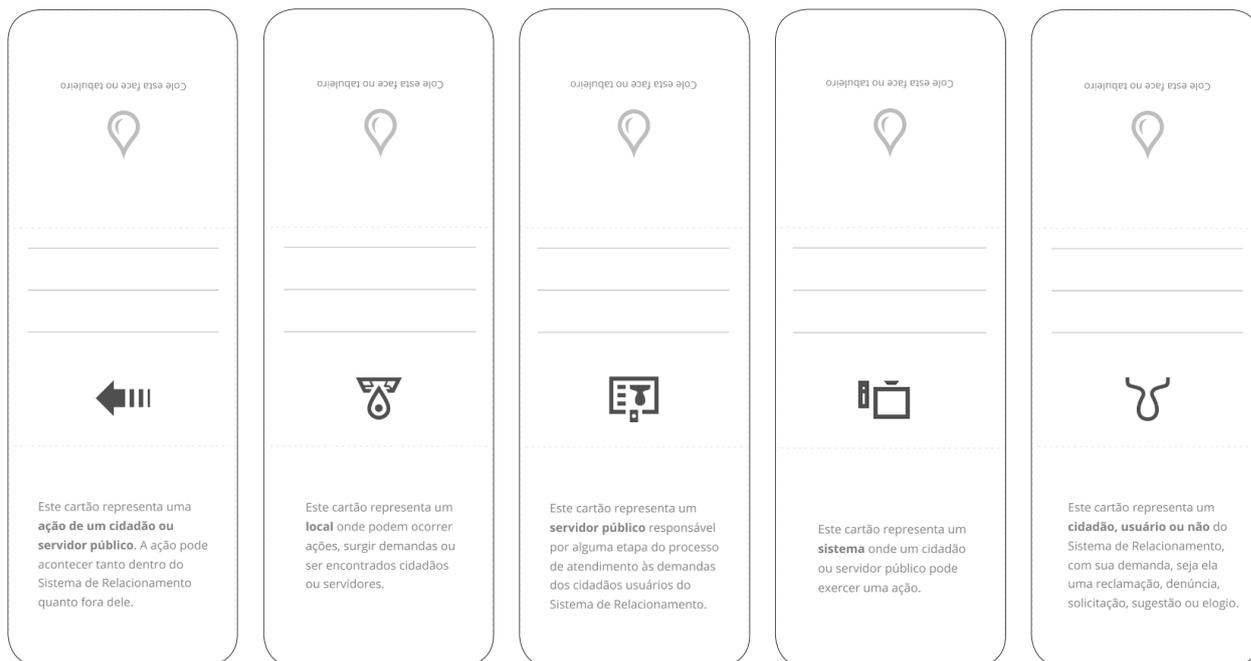
A Oficina “Das Pessoas aos Processos” aconteceu durante a tarde do dia 23 de fevereiro e contou com cerca de 30 participantes. O objetivo do exercício era mapear os processos fundamentais às atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, presentes nas diversas áreas e instâncias do Estado, e identificar e propor, junto aos participantes, quais procedimentos apresentam oportunidades de melhoria, trazendo eficiência aos processos.

A Oficina foi dividida em dois momentos. No primeiro deles, apresentou-se os resultados da Pesquisa Etnográfica, realizada no ciclo anterior. Esse conteúdo foi de grande relevância, pois a pesquisa se dedicou a encontrar perfis heterogêneos de cidadãos para ouvir pessoas com diferentes histórias, de diferentes regiões do Estado e localizadas em zonas rurais e urbanas. Essas pessoas e suas histórias puderam servir de matéria-prima para a realização da atividade em grupo.

Durante a atividade, participantes propuseram novos fluxos para os processos.

Na segunda parte da oficina, os participantes foram divididos em sete grupos e orientados a realizar uma atividade de mapeamento, validação e criação de processos para o Sistema de Relacionamento.





A atividade, que fez uso adaptado de duas técnicas de design, *Business Origami*¹ e Máquina do Tempo², consistia na organização de cartões em um quadro, formando um fluxo para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. No fluxo, deveriam estar representadas todas as etapas de uma solicitação – desde o momento em que o cidadão tem uma motivação para registrar essa solicitação destinada ao Estado, passando pelas ações necessárias para a resolução de sua demanda e culminando na comunicação final com o cidadão que havia entrado em contato com o sistema de relacionamento para apontar qual é a resposta da solicitação em questão. Para isso, todos receberam os cartões "Usuário", "Ação", "Sistema", "Servidor" e "Local". Cada grupo precisava apontar, por meio da combinação dos cartões, como o sistema é hoje e, em seguida, sugerir um novo formato, apontando como o fluxo poderia ser.

Ao final, cada um dos grupos apresentou os fluxos que havia criado, explicando como são os fluxos já existentes e quais são as melhorias e alterações sugeridas para um novo fluxo do processo. Os fluxos criados por cada grupo, tanto os já existentes como os novos, estão representados em anexo neste relatório³.

Cartões foram utilizados nas sequências sugeridas pelos grupos para representar os diversos fluxos dos processos.

¹ Técnica que auxilia os usuários e a equipe de trabalho a idealizar a jornada do usuário. Nela, o fundamental é relacionar os personagens e os processos que ocorrem entre o surgimento de uma demanda e a resolução efetiva.

² Técnica que ajuda a organizar os membros de um grupo de trabalho para coletar dados sobre como um problema era resolvido no passado, como é resolvido no presente e como a equipe imagina que seja sua resolução no futuro.

³ Consultar os anexos inclusos ao final deste relatório.

Conclusão

Compreender as etapas de atendimento que acontecem durante uma interação entre os cidadãos e o governo é parte fundamental para a construção de um Sistema Público de Relacionamento que seja eficiente para ambos os lados dessa relação: o cidadão e o servidor que, nesse contexto, representa o Estado. Nesse sentido, propor que os próprios servidores possam apontar melhorias e sugestões para os sistemas de atendimento do governo é de grande valia, pois essas pessoas podem oferecer uma perspectiva própria de sua função, indicando os potenciais e as melhorias dos sistemas de relacionamento do Estado, levando-se em consideração ainda que esta é uma de suas ferramentas de trabalho.

O objetivo da Oficina era ter um olhar sobre os fluxos já existentes para, então, propor novos fluxos, a partir da experiência dos participantes do exercício. Quando comparadas as duas versões, a atual e a imaginada, nota-se que as mudanças não são no sentido de modificar prazos, ou número de ações necessárias para a resolução de uma solicitação. Ao invés disso, parte considerável dos fluxos imaginados propõe algumas maneiras diferentes de atender a uma solicitação ou, ainda, faz sugestões complementares em algumas das etapas do atendimento, por vezes simplificando-as, mas sem necessariamente alterar sua lógica ou sequência.

Portanto, a partir da Oficina e das observações sobre ela, entende-se que os mapas de processo e jornadas gerados, tal como os perfis de usuários já estudados em ciclos anteriores, fornecem informações que poderão ser úteis para a construção dos próximos produtos e, principalmente, para a próxima Oficina de Design, que será realizada durante o Ciclo de Trabalho 5 – momento em que as equipes partirão dos processos, para discutir as funcionalidades do Sistema.

Anexos

Fluxos criados pelos participantes da Oficina de Design 4

COMO É								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Usuário	Local	Ação	Servidor	Sistema	Ação	Servidor	Sistema	Usuário
Roberto Carlos (cidadão) - comprou mercadoria sem nota fiscal	Loja no centro da cidade de Fortaleza	Dirigiu-se à Ouvidoria da SEFAZ para fazer uma reclamação.	Acolhe o cidadão	Registra a reclamação no SOU	Agente público liga para a empresa e comunica a reclamação do cidadão. Solicita nota fiscal.	Agente público recebe a NF da empresa e repassa ao cidadão. (24hs)	Agente público registra no sistema a entrega da NFiscal e aguarda o cidadão para entrega.	É facultado ao cidadão realizar a sua opinião sobre o atendimento
COMO GOSTARÍAMOS QUE FOSSE								
1	2	3	4	5	6			
Usuário	Sistema	Ação	Servidor	Sistema	Local			
Roberto Carlos (cidadão) - comprou mercadoria sem nota fiscal	Cidadão faz sua reclamação via aplicativo SEFAZ JÁ.	Aplicativo encaminha para Servidor (Monitoramento)	Ao receber a semanada, o servidor encaminha para empresa online.	Registra a reclamação no SOU	Empresa emite NF ao usuário (cidadão) com cópia SEFAZ.			

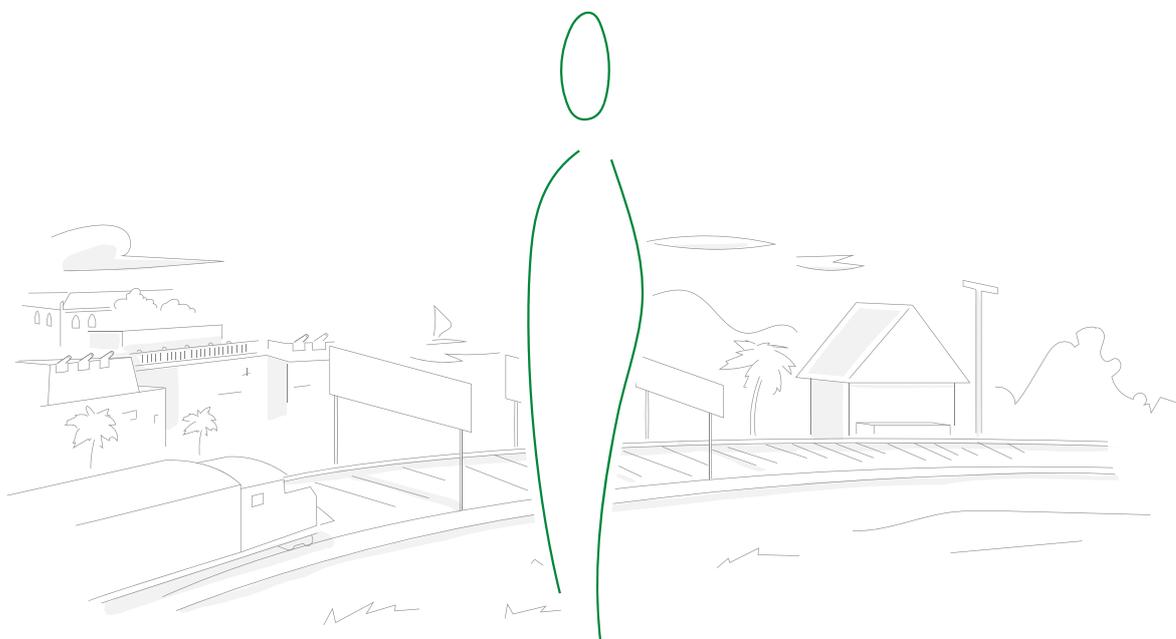
COMO É					Como gostaríamos que fosse
1	2	3	4	5	
Usuário	Sistema	Servidor	Local	Ação	
O cidadão cobra o funcionamento da Vila Olímpica do Genibau.	O manifesto foi feito através de e-mail para SOU	Sua manifestação foi enviada para gabinete do Secretário	A manifestação é feita do Bairro Genibau (periferia de Fortaleza)	Sua resposta será enviada por e-mail	Que os processos tramitassem com mais agilidade em suas resoluções!!!
COMO É					
1	2	3	4	5	
Usuário	Local	Sistema	Servidor	Ação	
Solicito dados de chuva do município de Sobral. Período de 2014 a 2016.	Informação que o pluviometro da sede do município de Sobral está quebrado. Pedimos providência.	Peço por e-mail que seja visitado o pluviometro de Quixeramobim	Sua manifestação foi enviada para o setor de meteorologia desta fundação	Sua resposta será enviada por e-mail ou por telefone.	

COMO É							Como gostaríamos que fosse
1	2	3	4	5	6	7	
Local	Usuário	Servidor	Local	Sistema	Ação	Sistema	Atualmente a CGE informa ao secretário via ofício físico e por email todas as manifestações em atraso. Sugestão: que os colaboradores a quem enviamos as demandas também recebam o aviso de prazo próximo a expirar... "amarelo piscante"
Secretaria de Educação	Cidadão presencial	Registra a manifestação	O servidor acolhe e registra	Inclusão no Sistema, que gera um número de protocolo e senha.	Etapa final para resposta final para o cidadão encaminha-se para os pares, responder para Ouvidoria, compilar os dados e encaminhar as respostas aos cidadãos. Após validação, a resposta é encaminhada ao cidadão.	Meio de resposta fica a escolha do cidadão: telefone, carta, e-mail ou presencial.	

COMO É				
1	2	3	4	5
Usuário	Ação	Sistema	Servidor	Sistema
Reclamação de postura do atendente de Delegacia da Mulher	A demanada é recebida e encaminhada a DDM, através do Departamento de Polícia Especializada, por meio de Ofício.	Foi dado conhecimento ao encaminhament o do Demandante, orientando-o e compensar por meio do sistema Viproc (protocolo) - SOU	A responsável pela Delegacia da Mulher foi cientificado, realizou operações internas e devolve no mesmo encaminhament o quais os procedimentos adotados.	A resposta complementar é registrada no sistema SOU, que se encarrega de participar ao Manifestante
COMO DEVERIA SER				
1	2	3	4	5
Usuário	Local	Ação	Servidor	Sistema
A reclamação é feita via Sistema SOU	Polícia Civil	A demanda deveria ser encaminhada através do próprio sistema ao DPE, compartilhada com o DDM.	A Delegacia de DDM informa ao seu Diretor as providências que adotou e este encaminha a resposta à Ouvidoria.	Com o retorno das providências adotadas, após análise a Ouvidoria responderia ao Sistema SOU. Por consequência à Demandante.

COMO É						
1	2	3	4	5	6	7
Local	Usuário	Ação	Servidor	Ação	Servidor	Ação
Iguatu-CE.	Telespectador da TC - procura ver na programação da TV notícias sobre sua região.	Ligou para a Ouvidoria (155), reclamando e, sugerindo reportagens.	Registra no sistema a manifestação, para o sistema SOU.	Ouvidor da TVC encaminha a demanda ao departamento de jornalismo, a manifestação, e sugere um tempo de resposta.	O departamento vai analisar a manifestação e dar uma resposta ao Ouvidor da TVC.	O Ouvidor responde ao telespectador que não é possível atender a demanda.
COMO DEVERIA SER					Sugestão	
1	2	3	4	5	Nossa sugestão é que tenha um fórum da TVC, onde irão participar o ouvidor da TVC, bem como servidores, e os próprios cidadãos que executaram a manifestação.	
Local	Usuário	Ação	Sistema	Servidor	1 - Aumento da identificação com a emissora e, conseqüentemente, da audiência da TVC.	
Iguatu e as demais 13 regiões do Estado.	Cidadão (telespectador) manifesta sua opinião.	Encaminha a manifestação para o sistema.	O sistema é alimentado, e registra e (arquiva) a manifestação.	O ouvidor recebe a manifestação do cidadão, feita para TVC, e além de encaminhar para o departamento, coleta esta manifestação para ser discutida em um fórum da TVC.	2 - O cidadão vai sentir-se valorizado a participar do governo.	

COMO É														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Local	Usuário	Ação	Servidor	Ação	Sistema	Ação	Servidor	Servidor	Servidor	Sistema	Servidor	Servidor	Sistema
	Hospital - Procurou atendimento de emergência.	Cidadão - insatisfeito com a demora no atendimento.	Cidadão liga para a central de atendimento 155	Atendente - Central 1155	Atendente recebe a reclamação e registra no sistema, colocando assunto, descrição, órgão.	Cadastro no sistema e disparo de e-mail para a ouvidoria do órgão (notificação).	O Ouvidor responde ao telespectador que não é possível atender a demanda.	Ouvidor da SEC da Saúde	Ouvidor realiza análise e encaminha via sistema para área competente.	Área competente faz apuração.	Área competente registra resposta no sistema, o qual sinaliza para os usuários.	Ouvidor visualiza a resposta no sistema, faz ajustes necessários e envia resposta a CGE.	Equipe de validação da CGE recebe resposta, faz análise e valida.	Sistema encaminha resposta ao cidadão, conforme preferência de resposta previamente escolhida.
Sugestão			Criação de módulos do sistema para unidades (sub-rede)							1. Nos casos de atraso, o sistema dispara e-mail para a direção superior; 2. alerta de prazos.			Sistema também notifica a direção superior nos casos de devolução.	Possibilidade de cidadão reabrir a manifestação.
Observação					O sistema inicia a contagem do prazo de 15 dias.					Sistema permite solicitação de prorrogação o prazo em mais 15 dias.				Nos casos de resposta inconsistente, a manifestação é devolvida para a Ouvidoria.



PLANEJANDO PARA AVANÇAR EM CIDADANIA E GESTÃO¹

Cada vez mais a sociedade aumenta a pressão sobre o setor público para a entrega de produtos e serviços. É demandada uma variedade maior de serviços, com mais qualidade e com melhor distribuição pelo território.

Isto exige um maior esforço de planejamento por parte do Estado e a ampliação da participação popular, para se entender o que realmente a sociedade deseja. Para tanto, a Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará adotou um modelo de elaboração do Plano Plurianual com a participação do cidadão. Esta opção traz a dificuldade de como ouvir os anseios da sociedade, captá-los no processo de elaboração do planejamento, acompanhar, monitorar e avaliar os resultados obtidos.

Para cumprir a difícil tarefa a que se propôs, o governo precisa desenvolver um sistema de indicadores de desempenho que permita avaliar o progresso no caminho para alcançar as metas e objetivos propostos. Este sistema deve medir a eficiência, eficácia e efetividade de cada programa inscrito no Plano Plurianual, permitindo avaliar se as solicitações dos cidadãos estão sendo satisfeitas, em que grau e a que custo.

Desenvolver um sistema de indicadores de desempenho implica em preparar uma equipe multidisciplinar de especialistas, conforme a premissa de intersectorialidade do PPA, para criar uma estrutura conceitual que permita analisar e propor o que deve ser medido¹. O passo seguinte é ouvir a sociedade, para avaliar o que foi proposto pelo olhar do técnico, e como isto responde aos anseios da comunidade. Em seguida, deve-se decidir quais dados devem ser coletados para avaliar aquele programa específico, desenvolver ferramentas para análise destes dados, obtendo informações que permitam direcionar as ações necessárias para se atingir os objetivos almejados.

Desta forma, o sistema que vai avaliar a performance dos serviços entregues pelo setor público deve ser desenvolvido considerando o olhar do especialista e o do cidadão. É um processo de aprendizado contínuo, no qual o técnico do governo, a cada dia, entende melhor os anseios da comunidade que está sendo atendida e esta aprende o que se pode esperar do serviço desejado, bem como as limitações do Estado ao prestá-lo. Este caminhar pode incluir entrevista com os cidadãos usuários dos serviços e trabalho com grupos focais da comunidade e de servidores

¹ Esses especialistas devem conhecer os resultados de pesquisas e avaliações, de fontes secundárias e primárias, como foram as pesquisas etnográficas com entrevistas com cidadãos de todo o território cearense, realizada em fevereiro de 2017 e a pesquisa via internet, que colheu 8.414 respostas, entre os dias 23 de fevereiro e 12 de abril de 2017, ambas com resultados e análises publicadas no Relatório do Ciclo de Trabalho 3. Disponível em <https://goo.gl/YODleL>.

envolvidos na sua prestação. Estes procedimentos permitem levantar as melhores práticas na realização dos serviços, quanto aos resultados alcançados e valores dispendidos, e sua difusão pelas outras unidades do governo.

Cada setor do governo deve ser envolvido no processo de criação e implementação do sistema de indicadores que medirá a qualidade do serviço oferecido, sua eficiência, enquanto consumo de insumos na sua execução, sua eficácia, medida pela população alcançada em relação a que se pretendia atender e pelo alcance das metas propostas e sua efetividade, avaliando o impacto que suas ações causam na comunidade atendida, isto é, o quanto conseguem mudar a realidade e atender o cidadão.

O sistema desenvolvido deve prover informações que permitam, primeiro, a transparência das ações realizadas, valores gastos e metas atingidas, segundo, o controle destes pontos pelo governo e terceiro, a tomada de decisões. Para tanto, estas informações devem ser relevantes, concisas e geradas de forma tempestiva, isto é, no momento oportuno para auxiliar os gestores de todos os níveis, respeitando que, a cada nível, o administrador terá acesso ao informe que lhe for pertinente. Desta forma, este sistema poderá, além dos três pontos acima elencados, prover informações que permitam avaliar os servidores envolvidos no programa analisado.

Um efetivo sistema de comunicação é imprescindível para o governo cumprir sua missão. É importante realçar que este sistema de comunicação não deve ser apenas externo, ligando os especialistas do governo com o cidadão, mas também interno, atingindo os demais servidores do governo, principalmente os que estão na ponta dos serviços prestados, os gestores imediatos destes funcionários, os membros da administração, direta ou indiretamente ligados aos serviços e demais partes interessadas (stakeholders). Da mesma forma que a SEPLAG busca a participação cidadã no planejamento dos programas do governo, deve também abarcar todos os níveis dos servidores públicos envolvidos no processo.

As iniciativas de sistemas de informação das secretarias do Estado devem contribuir para que os resultados e progressos do máximo possível de programas enfocados contribuam para atender o disposto na metodologia de acompanhamento e monitoramento do PPA.

O Plano Plurianual apresenta as metas a serem atingidas em cada ano de governo, e o referido sistema elenca cada programa, suas metas e o progresso do governo em atingi-las. Para tanto, pode criar uma identificação visual com cores e figuras, tornando fácil aos seus usuários entenderem qual o caminho percorrido, se a evolução em direção aos objetivos almejados está sendo

satisfatória, se o programa está no ponto desejado para aquele momento ou se está atrasado ou adiantado. É uma ferramenta que fornece, a princípio, em tempo real, o resultado das ações do governo. Entretanto, cada informação publicada deve ser antes avaliada pelo setor responsável por aquele serviço, para identificar possíveis fatores externos que atuaram nos resultados atingidos e que poderiam afetar a percepção do cidadão quanto às ações realizadas pelo governo.

Exemplificando, se o governo adotar um programa para incentivar as gestantes a realizarem exames pré-natal, com objetivo de diminuir a mortalidade materna e neonatal, o aumento da população atendida mostra a eficácia das ações e deve levar ao objetivo proposto. Entretanto, se em um determinado momento, mesmo com a ampliação do público alvo atingido pelo programa, houver um aumento da mortalidade materna e ou neonatal, o cidadão pode entender que o projeto não é efetivo, isto é, não produz o resultado almejado na comunidade, levando as gestantes a deixarem de fazer os exames requeridos. Neste ponto, antes de publicar a informação, é importante a análise do especialista, que poderá identificar fatores externos relevantes para explicar por que os objetivos do programa não estão sendo alcançados, como, por exemplo, um surto de gripe infecciosa na comunidade, que atingiu a população alvo do programa e elevou a taxa de mortalidade.

Outro ponto importante a realçar é que as previsões financeiras, quando dispostas no PPA, são estimadas e imprecisas. O Plano Plurianual apresenta os programas que o governo, que se inicia, propõe desenvolver nos três anos seguintes de mandato. Mas, a previsão de custos só é efetiva quando estes programas começam a ser detalhados, o que vai ocorrer durante o período de governo. Outro ponto que colabora para a inexatidão das previsões financeiras é a variação de preços nos quatro anos abrangidos pelo PPA, devida ao comportamento errático da economia, inflação e outros fatores concernentes ao mercado. Assim, a etapa de acompanhamento, com o registro dos processos financeiros é muito delicada, podendo sujeitar o governo a ataques indevidos pelo não cumprimento destas metas. Mais sensato seria atualizar as previsões financeiras quando do detalhamento dos programas, no qual se especificam as ações que serão implementadas para sua consecução. Há aqui um *trade off*, isto é, um conflito de escolha, na liberação das informações. De um lado, somente com os dados financeiros, mensurando os insumos usados na realização do programa, pode-se medir a eficiência (relação produto / insumo) da ação governamental. Por outro lado, as dificuldades expostas acima, quanto a acuracidade destas informações quando da elaboração do PPA. Esta situação deve ser explicada ao cidadão pelo sistema de relacionamento, propondo uma atualização no momento oportuno das previsões financeiras.

Concluindo, um sistema de indicadores é vital para se mensurar o desempenho do setor público em suas diversas áreas de atuação e avaliar a consecução dos programas demandados pela população e inseridos pelo governo no Plano Plurianual. Por meio dele, organiza-se a coleta de dados e a geração das informações necessárias, aperfeiçoa-se a tomada de decisões, que será embasada em números apurados na execução destes programas, fortalece-se o controle necessário na gestão da coisa pública e permite-se a transparência na prestação de contas do governo.

A equipe de desenvolvimento do *Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará*, deve ser informada de outros desenvolvimentos de sistemas que alimentam, ou que alimentarão, e que são, ou serão, alimentadas por bancos de dados públicos. Só assim, a criação da Camada de Integração, parte essencial, da entrega desse projeto, terá sucesso de tornar a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará um hub de dados públicos do Estado que permitirá um salto qualitativo nos dados, na construção e atualização dos indicadores para ganhos de gestão e reposicionamento do grau de cidadania do Estado para novos e mais elevados patamares.

Caiena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

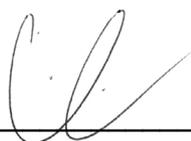
- Relatório do Ciclo de Trabalho 4 -



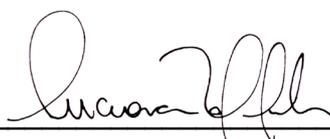
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



Fabiano Angélico
Transparência e acesso à informação



Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



Luciana Leme Cardoso
Ouvidoria



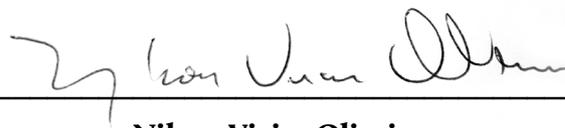
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



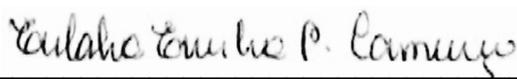
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



Eduardo Gredinare Foster
Administração de Banco de Dados



Nilson Vieira Oliveira
Coordenação Geral



Eulália Emília Pinho Camurça
Comunicação Social

Outros participantes-chave do ciclo:

Aparecido Schmidt
Giuliana Wolf
Jairo Ramos
José Montilha
Paulo Latancia

